



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355645

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005453-04.2023.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante CLAUDIA ROBERTA PONCIANO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1005453-04.2023.8.26.0664

APELANTE/APELADO: Banco do Brasil S/A

APELADO/APELANTE: Claudia Roberta Ponciano

Juiz(a) de Direito: Dr(a). CAMILO RESEGUE NETO

Voto nº 1.473/gscI

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS PROBATÓRIO. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE SEGURANÇA VIOLADO. OPERAÇÕES NÃO HABITUAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. APONTAMENTOS ANTERIORES JUDICIALIZADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DA AUTORA CONHECIDO E PROVIDO. RECURSO DO RÉU CONHECIDO E IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo réu objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.
2. Apelação interposta pela autora objetivando a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. As questões em discussão consistem em saber: (i) se há prova da celebração dos contratos; e (ii) se restou configurado o dano moral, e, em caso positivo, qual o valor adequado para indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus probatório, deixando de comprovar a efetiva celebração dos contratos.
5. A falha de segurança da instituição é evidente, pois as transações realizadas fugiram do padrão usual da correntista, indicando falha na prestação do serviço pelo réu.
6. Dano moral configurado. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ, pois o apontamento preexistente estava sob exame judicial.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação da autora conhecida e provida.
8. Apelação do réu conhecida e improvida.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 2.º, 1.010, III; CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 362, 385 e 479; REsp nº 2.052.228/DF, REsp nº 1.647.795; TJSP, Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Apelação Cível 1004971-94.2020.8.26.0071; Apelação Cível 1000082-96.2024.8.26.0414; Apelação Cível 1000515-91.2024.8.26.0417.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes em face de respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para: (i) declarar a inexistência das operações de crédito descritas na inicial; e (ii) determinar a retirada de apontamento nos órgãos de proteção ao crédito. Ainda, houve a condenação das partes ao pagamento igualitário das despesas, custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa (fls. 228/230).

Recorre a autora. Em síntese, alega ter sido surpreendida com a inscrição indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, oriunda da inadimplência de contratos de empréstimo automático, cheque especial e cartão de crédito, que sustenta desconhecer. Afirma nunca ter celebrado os referidos contratos, de origem fraudulenta. Requer a reforma da sentença, para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes, com a consequente condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 256/265).

Recorre o réu. Em síntese, alega regularidade na prestação dos serviços e exercício regular do direito, uma vez que os apontamentos feitos junto aos órgãos de proteção ao crédito decorrem da inadimplência da autora, que contraiu empréstimos e não efetuou os pagamentos. Sustenta a inexistência de danos. Requer a reforma da sentença, para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes. (fls. 234/250)

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 269/280 e 281/289.

Recursos tempestivos, sendo comprovado o preparo pelo réu (fls. 251/253) e dispensado o recolhimento da autora, ante a gratuidade da

justiça concedida na origem (fl. 26).

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico (crédito automático, cheque especial e cartão de crédito), com pedido de indenização por danos morais.

A parte autora nega ter celebrado os contratos que deram origem aos apontamentos feitos pelo réu junto aos órgãos de proteção ao crédito, supostamente de origem fraudulenta.

Por sua vez, o réu sustenta que as contratações foram realizadas por meio digital, com assinatura eletrônica e uso de senha pessoal. Alega que os apontamentos feitos decorrem da inadimplência da autora.

As questões a serem enfrentadas, portanto, dizem respeito: (i) a efetiva celebração dos contratos descritos na inicial; e (ii) a configuração de dano moral, e, em caso positivo, o valor adequado da indenização.

Pois bem.

A autora reconhece ser correntista do banco réu, insurgindo-se apenas quanto aos contratos que originaram os apontamentos junto aos órgãos de proteção ao crédito, referentes ao crédito automático, ao cheque especial e ao cartão de crédito.

Ante a afirmação da autora de que desconhece os contratos (fls. 34/35), incumbia à requerida provar a existência e a validade dos negócios jurídicos, vez que se aplica ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que o serviço é prestado pela instituição financeira, que responde objetivamente pelo risco da atividade que exerce.

O informativo digital colacionado a fls. 101/103, a declaração de conhecimento a fls. 104 e os contratos de adesão a fls. 105/112, demonstram que a contratação dos produtos ofertados pelo banco (crédito automático, cheque especial e cartão de crédito), foi realizada em plataforma digital

por meio de digitação de senha eletrônica (fls. 104 e 109).

A instituição juntou aos autos o contrato eletrônico de abertura de conta corrente a fls. 150/153 (em 22/02/2022), contrato eletrônico de adesão a produtos e serviços Pessoa Física (em 22/02/2022), contrato de abertura de crédito rotativo e cartão de crédito a fls. 105/109, bem como comprovante de empréstimo/financiamento BB crédito automático a fls. 101/103 (em 14/03/2022).

No entanto, como assentado pelo juízo de origem, consta no extrato a fl. 147, que na data de 14/03/2022, apesar da efetiva liberação de crédito na conta da autora (fl. 135 – R\$ 824,22), foram feitas diversas transferências, via Pix, para destinatários não identificados, e saques em caixas eletrônicos, inexistindo qualquer indício de que a autora tenha se beneficiado dos valores.

Ademais, é evidente que as operações realizadas não eram habituais, fugindo do padrão usual da correntista, indicando falha na prestação do serviço pelo réu, que não pode ser imputada à autora.

Ressalta-se que nas faturas do cartão de crédito (fls. 121/134), constam transações realizadas apenas entre os dias 08/03/2022 e 22/03/2022, na mesma data das contratações combatidas, sendo grande parte efetuada na cidade de Osasco, com diversos apontamentos de compras por plataformas digitais, o que causa perplexidade, pois os indícios de fraude são detectáveis até mesmo por leigos e inexperientes na área de segurança tecnológica.

Consigne-se que as telas sistêmicas e os informativos digitais configuram meio de prova com valor probatório questionável, incapazes de sustentar, quando isoladas, a existência dos débitos, em razão de serem documentos produzidos de forma unilateral, que podem ser facilmente manipulados.

Outrossim, em relação ao cartão de crédito, também como bem destacado na sentença recorrida, o réu juntou documento a fls. 105/109, que menciona assinatura eletrônica na mesma data e horário, inclusive segundos, da proposta de abertura de conta às fls. 150/153 (dia 22/02/2022, às 12:40:24), não sendo razoável crer que a autora tenha lido e aderido a ambos os contratos no mesmo instante, até mesmo porque tais contratos não são disponibilizados

previamente nas plataformas eletrônicas, presumindo-se, no mínimo, a existência de vício de consentimento.

E, ainda que assim não fosse, observo que o réu sequer comprovou a entrega do cartão físico à autora, pressuposto mínimo para quem dele pretende se valer. Também não há prova de que a autora tenha desbloqueado o cartão para uso.

As transações não foram identificadas, tampouco o destino atribuído ao numerário disponibilizado na conta da autora, não há autenticação da operação ou identificação de geolocalização e IP do aparelho utilizado no momento da contratação. Não houve reconhecimento facial ou biométrico, indispensáveis no uso da tecnologia digital.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição, ainda que se trate de eventual invasão por terceiro que, se utilizando de dados da autora, tenha celebrado os contratos ora questionados.

É certo que se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023).

Nesse sentido, predomina no E. Tribunal de Justiça de São Paulo o entendimento de que a aprovação de transações que flagrantemente fogem do padrão de consumo, configura falha na prestação do serviço, vez que decorre de fortuito interno, incidindo a Súmula 479/STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes*

e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Observo, ainda, que sobre o dever de segurança das instituições financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023, assentou que *“o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros independentemente de qualquer ato dos consumidores; que a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto; e que como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.”*

Assim, não há como sustentar a vinculação jurídica entre as partes no tocante aos referidos contratos.

Nesse contexto, verifico que a solução dada pelo d. Juízo sentenciante ao declarar a inexigibilidade do débito foi acertada, visto que o requerido não se desincumbiu do ônus que lhe é atribuído.

No entanto, em relação ao dano moral, a sentença padece de reforma.

É certo que a súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito de cancelamento”*

A autora juntou certidão expedida pelo SERASA/SCPC a fls. 24/25, em que está anotada restrição anterior.

Não obstante, observa-se que no momento da propositura da ação, o apontamento anterior autora estava sob exame judicial (fls. 218 – processo nº 1081165-42.2023.8.26.0100), e sobre o tema, o C. Superior Tribunal de Justiça já pacificou o entendimento de que, sendo os demais apontamentos alvo de ação judicial, presume-se que a negativação também seja ilegal, até prova em contrário.

Cito trecho do voto da relatora Ministra Nancy Andrighi, nos autos do Recurso Especial nº 1.647.795: *“Na hipótese dos autos, contudo, as anotações pretéritas existentes em nome da consumidora também são objeto de questionamento judicial, por se originarem de atos fraudulentos cometidos por terceiros, mediante a utilização de documentos pessoais que foram extraviados. Nessa situação, mostra-se razoável a flexibilização do entendimento firmado na Súmula 385/STJ, de modo a reconhecer o dano moral decorrente da inscrição indevida do nome da consumidora em cadastro restritivo, ainda que não tenha havido o trânsito em julgado das outras demandas.*

No mesmo sentido, há casos julgados por este E. Tribunal de Justiça, como o que segue:

Responsabilidade civil – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais – Negativação indevida – Ausência de comprovação da relação existente entre as partes – Contratação negada pelo autor e não comprovada pela ré – Inexigibilidade do débito – Inscrição indevida do nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito – Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ - Existência de apontamentos anteriores que, conforme comprovado, estão sendo discutidos judicialmente – Danos morais configurados – Majoração da quantia – Cabimento – Juros de mora que incidem a partir do evento danoso – Súmula 54 STJ – Honorários advocatícios arbitrados dentro dos

parâmetros legais – Provimento parcial do recurso do autor e desprovimento do recurso da ré. (TJSP; Apelação Cível 1004971-94.2020.8.26.0071; Relator (a): Vianna Cotrim; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2021; Data de Registro: 07/08/2021)

Assentada a ilicitude da conduta, decorre a obrigação de indenizar pelos danos experimentados, pois a negativação indevida é causa suficiente para demonstrar os danos morais, haja vista os reflexos negativos à imagem e à idoneidade.

Trata-se de dano moral *in re ipsa*, que prescinde de maiores provas.

Cumprе consignar, neste ponto, que a anotação indevida ora sob exame, por si só, é capaz de agravar a situação da consumidora, inclusive em relação ao seu *score* e credibilidade.

No entanto, é preciso que haja moderação na fixação do valor da indenização pelo dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto, motivos pelos quais arbitro o valor em R\$ 5.000,00, importância que tem sido adotada em casos análogos por esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau.

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. JULGAMENTO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE TODAS AS PARTES. Os réus não comprovaram a regularidade da contratação, não apresentando prova suficiente da adesão ao contrato. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva em casos de fraudes bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ. A

*devolução em dobro dos valores descontados é devida, e o dano moral é caracterizado pela privação dos proventos da autora. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO para reconhecer o dano moral e fixar indenização em **R\$ 5.000,00**. RECURSOS DOS REQUERIDOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000082-96.2024.8.26.0414; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025).*

*APELAÇÃO. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANOS MORAIS. O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral. Caso, contudo, em que demonstrado o prejuízo à subsistência da aposentada e o sentimento de violação e vulnerabilidade em sua segurança patrimonial e alimentar. Indenização fixada em **R\$5.000,00** em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo tanto à finalidade reparatória quanto punitiva da responsabilidade civil. 3. Honorários advocatícios readequados para 20% do valor da condenação, se mostrando adequado à remuneração do patrono da parte autora, de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 85, § 2º, do CPC. DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1000515-91.2024.8.26.0417; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 1); Foro de*

*Paraguaçu Paulista - 3ª Vara; Data do Julgamento:
31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).*

No que diz respeito ao termo inicial dos juros, deve ser observada a Súmula 54 do STJ, que dispõe que eles fluem *a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*.

Em relação à correção monetária do dano moral, a Súmula 362 do STJ estabelece que a correção monetária do valor da indenização *incide desde a data do arbitramento*.

No tocante ao percentual, incide a tese firmada pelo STJ, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia SELIC, reiterado pela Corte Especial do STJ no julgamento do REsp 1.795.982/SP.

Em relação ao dano moral, a incidência dos juros de mora deve observar o percentual da taxa SELIC, menos a correção monetária, e o valor cheio incidirá a partir a partir do arbitramento. No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025:

Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n.

2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024.

Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que se deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC/02. A correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. E, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos preteritos.

Por fim, como “em ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ), houve sucumbência total do réu, que deverá arcar com ao pagamento integral de custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao advogado da autora, que fixo em 15% sobre o valor atribuído à causa, já considerada a fase recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, vez que baixo o valor da condenação.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU; (ii) DOU PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, com os consectários legais como definidos no voto; e, **(iii) condeno** o réu ao pagamento integral de custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao advogado da autora, que fixo em 15% sobre o valor da causa atualizado.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora