



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355625

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020182-21.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ORIGINAL S/A, é apelada ALEXANDRA PEREIRA DA SILVA (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: **Deram provimento em parte ao recurso. 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 1020182-21.2022.8.26.0001

APELANTE: Banco Original S/A

APELADO: Alexandra Pereira da Silva

Juiz(a) de Direito: Dr(a). MARIA CECILIA MONTEIRO FRAZÃO

Voto nº 1.481/gsl

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. VIOLAÇÃO DO DEVER DE SEGURANÇA. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. ÚNICO APONTAMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR REDUZIDO EM OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo réu objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, reduzir os valores da indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a falha na prestação de serviços pode ser imputada ao banco apelante; (ii) se restou configurado o dano moral, e, em caso positivo, qual o valor adequado para indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Inexistência de relação jurídica. Instituição financeira que admitiu a ocorrência de fraude na celebração dos contratos. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva.

4. Dano moral configurado. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito. Ausência de outros apontamentos.

5. Redução do valor indenizatório de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

6. Consectários legais. Indenização por dano moral. A incidência dos juros de mora, a contar da data da negativação, 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.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: Lei 14.905/2024

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 362 e 479; REsp nº 2.052.228/DF; REsp nº 2.087.508 e AgInt no AREsp nº 2.291.017/MA; TJSP, Apelação Cível 1000082-96.2024.8.26.0414, Apelação Cível 1000515-91.2024.8.26.0417

Trata-se de apelação interposta em face de respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedentes os pedidos para: (i) declarar inexistente a relação jurídica entre as partes; (ii) declarar inexistente o débito apontado na inicial; (iii) condenar o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00, a título de indenização por dano moral. Ainda, o réu foi condenado ao pagamento das despesas, custas e honorários advocatícios à parte contrária, fixados em 20% sobre o valor da condenação (fls. 85/89).

Recorre o réu. Em síntese, alega inexistência de falha na prestação do serviço, exercício regular do direito e preservação do sistema de segurança. Sustenta a ocorrência de fortuito externo e inexistência de responsabilidade sobre fato de terceiro. Requer a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por dano moral (fls. 92/99).

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 102/107.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 100/101).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico, com pedido de indenização por danos morais.

Afirma a parte autora ter recebido cobranças e apontamento nos órgãos de proteção ao crédito, referentes à dívida pendente junto ao banco réu (cheque especial e cartão de crédito), contudo, alega nunca ter celebrado

contrato ou adquirido produtos dele.

Por sua vez, o réu alega que alega inexistência de falha na prestação do serviço e regularidade no sistema de segurança e sustenta a ocorrência de fortuito externo e inexistência de responsabilidade sobre fato de terceiro

Pois bem.

Ante a afirmação da autora de que desconhece a origem do contrato impugnado, incumbia ao requerido provar a existência e a validade do negócio jurídico, 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.

Ressalta-se, desde logo, a declaração do réu de que *após a realização da análise supracitada, a Instituição Financeira Apelante procedeu com o imediato bloqueio da conta corrente, que se encontra em processo de encerramento e regularização, assim como de eventuais outros serviços vinculados a mesma, extinguindo-se qualquer relação jurídica entre as partes.*

Deste modo, houve o reconhecimento da falha na prestação de serviço, não eximindo a responsabilidade do apelante a alegação de que *algum estelionatário que teve acesso aos seus documentos pessoais e dados cadastrais, utilizando-se dos mesmos para, assumindo a sua identidade, solicitou a abertura da referida conta bancária.*

Ora, se o próprio banco em análise interna verificou a existência de fraude, indaga-se por que o sistema de segurança não foi utilizado no momento da abertura da conta.

Importa mencionar que em sua defesa, o réu alega que a pessoa interessada em possuir conta no Original, *“baixa o aplicativo e/ou acessa o referido sítio encaminha proposta de abertura de conta, momento em que anexa documento de identidade, foto atualizada (“selfie”) em tempo real, e assinatura.”*

Sustenta que *possui sistema de Biometria Facial, faz a análise especializada para casos de alto risco; e monitora a movimentação*

financeira em contas novas a fim de identificar e tomar as providências necessárias em eventuais casos de irregularidades, no entanto, parece que neste caso, não foi utilizado o sistema de segurança que alega possuir.

Trata-se, portanto, de falha na prestação dos serviços por parte do réu, que não agiu com a cautela e o cuidado que se espera de uma instituição bancária de sua envergadura.

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 ausência de responsabilidade, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Nesse contexto, a solução dada pelo d. Juízo sentenciante ao declarar a inexistência da relação jurídica foi acertada:

A sustentação da Ré de que adotou todas as cautelas exigidas pelo Banco Central – BACEN por ocasião da abertura da conta não é suficiente para ilidir sua responsabilidade.

O Banco Réu atua sob a teoria do risco da atividade, sua responsabilidade quanto aos danos oriundos das relações de consumo é objetiva, ou seja, independe de dolo ou culpa, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e riscos.

Somente haveria isenção de responsabilidade nas hipóteses de culpa exclusiva de terceiros ou da vítima. Na medida em que a instituição contratou com o terceiro, recepcionou documentos, e aceitou a situação, tendo posteriormente procedido a inserção desabonadora, atraiu para si a responsabilidade.

O dano moral, portanto, é certo.

No caso, por não existirem negativas anteriores à inscrição indevida realizada pela parte recorrente, a honra e o bom nome da parte recorrida estavam livres de mácula no momento da inscrição, de forma que deve ser reconhecido o dano moral *in re ipsa*, nos termos dispostos na sentença (REsp 2.087.508, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, DJe 01/12/2023).

Ressalta-se que o prejuízo está fundado na inscrição indevida do nome do autor no cadastro de inadimplentes, cujo sofrimento é presumido, conforme entendimento pacificado no C. STJ: “*Está pacificado nesta Corte Superior que a inscrição indevida em cadastro negativo de crédito, por si só, configura dano in re ipsa. Precedentes.*” (STJ, Quarta Turma, AgInt no AREsp nº 2.291.017/MA, relator o Ministro MARCO BUZZI, j. 05/06/2023).

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.

Nesse passo, 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:

*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).

Quanto aos consectários legais incidentes sobre a condenação, deixou a sentença, proferida em 22/6/2023, de defini-los.

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.

E como se trata de indenização por dano moral, a incidência dos juros de mora, a contar da data da negativação, 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 pretéritos.”

Frise-se que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, razão pela qual *"a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura reformatio in pejus"* (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023).

Por fim, mantenho integralmente a imputação do ônus sucumbencial ao réu, pois, nos termos da Súmula 326 do STJ: *"em ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"*.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** tão somente para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00; e **(ii)** de ofício, fixo os consectários legais, nos termos do voto.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora