



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361971

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020651-21.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SAFRA S/A e Interessado ALAN DA SILVA ARAGÃO, é apelado JOSE MARINHO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 10 de abril de 2025

JÚLIO CÉSAR FRANCO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1020651-21.2023.8.26.0005

Apelante: BANCO SAFRA S/A

Apelado: JOSÉ MARINHO DOS SANTOS

Comarca: CAPITAL/SP

VOTO Nº 05.423

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. DECLARAÇÃO DE NULIDADE E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I.CASO EM EXAME: 1. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO PELO BANCO CORRÉU EM AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PRIMEIRA INSTÂNCIA DECLAROU A NULIDADE DO CONTRATO E A INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO, CONDENANDO SOLIDARIAMENTE OS RÉUS À REPETIÇÃO DO INDÉBITO E AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. II.QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM: (2.1) DETERMINAR A LEGITIMIDADE DA CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO, VISTO QUE O AUTOR ALEGA TER SOLICITADO O VALOR DE R\$1.700,00, MAS QUE LHE FOI CREDITADA A QUANTIA DE R\$23.194,42; (2.2) A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR EVENTUAIS FRAUDES OCORRIDAS DURANTE O PROCESSO DE CONTRATAÇÃO. III.RAZÕES DE DECIDIR: 3. O BANCO NÃO COMPROVOU A IDONEIDADE DA CONTRATAÇÃO, FALHANDO EM APRESENTAR PROVAS COMO ÁUDIOS, TRANSCRIÇÕES OU



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

REGISTROS QUE DOCUMENTASSEM A VALIDADE DO CONTRATO NO MONTANTE DISPONIBILIZADO AO AUTOR. 4. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA, CONFORME O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E JURISPRUDÊNCIA DO STJ, DEVIDO AO RISCO INERENTE À ATIVIDADE BANCÁRIA E À FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO (ART. 14, § 3º, INCISOS I E II, CDC). 5. A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS É INDEVIDA, DIANTE DA AUSÊNCIA DE PROVA OU INDÍCIOS DE PREJUÍZO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE DO AUTOR. IV. DISPOSITIVO: 6. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA AFASTAR A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PARA FIXAR A SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo banco corréu, nestes autos de ação declaratória de nulidade c/c indenização por danos materiais e morais, contra a r. sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato (nº 31225283) e a inexigibilidade do débito, condenar solidariamente os réus à repetição do indébito e ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais (fls. 247/259).

Em suas **razões** (fls. 282/299), o réu alegou, em resumo: **(i)** que a contratação do empréstimo foi legítima, havendo prova da assinatura do contrato e de biometria do autor; **(ii)** que não há prova de que o autor teria solicitado valor menor que o contratado; **(iii)** que o autor recebeu a quantia emprestada e não a devolveu ao banco; **(iv)**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que houve fraude de terceiro; **(v)** que seria incabível a devolução de valores e inexistentes os danos morais; **(vi)** a necessidade da compensação do crédito depositado. Pediu a reforma da sentença, e, subsidiariamente, a redução do valor indenitário, com aplicação de juros de mora a partir da data do arbitramento.

O autor apresentou **contrarrrazões** (fls. 305/309). Em síntese, sustentou a correção da sentença e pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado.

O apelante manifestou oposição ao julgamento virtual (fls. 325 e 331).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

O autor alegou que quis contratar empréstimo consignado, mas que o valor avençado foi de R\$1.700,00, porém, recebeu um crédito de R\$23.194,42 em sua conta bancária. Assim, objetivando cancelar o contrato, entrou em contato com o réu, cujo preposto o orientou a devolver o valor em conta bancária cujos dados foram repassados ao autor, o que foi feito. A conta pertencia ao corréu Alan da Silva Aragão. No, entanto, os descontos permaneceram em seu benefício previdenciário, causando-lhe danos materiais e morais.

O réu, por sua vez, alegou que foi o próprio autor quem buscou a contratação do serviço e que teria autorizado expressamente a transação, depois de ter sido informado claramente acerca de todos os seus termos, e que teria recebido o crédito em conta bancária de sua titularidade.

Pois bem. Havendo impugnação por parte do consumidor, cabe exatamente ao fornecedor comprovar a idoneidade da contratação e a legitimidade da cobrança.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ora, como visto acima, o autor nunca negou ter firmado um contrato com o réu. A alegação é de que **o valor avençado não foi aquele efetivamente depositado**. O autor alega que solicitou empréstimo de R\$1.700,00 (um mil e setecentos reais), mas recebeu R\$23.194,42 (vinte e três mil, cento e noventa e quatro reais e quarenta e dois centavos).

Assim, todas as alegações do réu no sentido de que foi o próprio autor quem firmou a avença não têm relevância para deslinde da questão.

As alegações do autor são verossímeis. O contrato está datado de 22/06/2023, e o autor recebeu o crédito em sua conta, 1 (um) dia depois (23/06/2023; fls. 22), e no mesmo dia fez um TED no valor integral recebido, em favor do corréu Alan (fls. 22 e 23). Além disso, o autor foi à polícia denunciar o fato e prestar depoimento, o que demonstra sua boa-fé (fls. 24/29).

O contrato não foi ajustado presencialmente. Segundo o réu, o empréstimo foi solicitado via aparelho celular. Não houve prova desse fato. Mas, se isso é verdade, todas as tratativas foram feitas por telefone com o suposto preposto do réu.

Diante desse fato, cabia exatamente ao banco fornecer as informações do momento da contratação, tais como os áudios da contratação, a transcrição das conversas, o relatório dos "logs" ou registro que documenta todas as ações e eventos relacionados ao contrato, desde a solicitação do empréstimo até a sua conclusão, incluindo dados, horários, usuários envolvidos e ações realizadas, de modo a fazer prova jurídica de sua validade. Nada disso foi feito.

Não existe prova de que o autor tenha solicitado o valor recebido.

Evidentemente, essa falta não pode ser suprida por mera fotografia do autor ou dados de geolocalização.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cabe destacar ainda, que o crédito deveria ser devolvido ao banco, mas, nas circunstâncias, não haveria como exigir conduta diversa do autor, visto que seguiu orientação daquele que se apresentou como preposto do banco para devolver a quantia em conta de terceiro. Assim, não há que se falar em compensação de créditos.

Não se olvida da realidade das contratações eletrônicas ou virtuais no dia a dia das instituições financeiras. O que se está dizendo é que tais contratos devem tem um mínimo de comprovação da autenticidade, e que possa ser comprovado por outros meios. Se as instituições financeiras realizam contratações virtuais em massa, devem tomar o cuidado de registrar a manifestação de vontade do contratante de forma idônea, a fim de responder a eventual impugnação da dívida pelo consumidor.

Simplesmente alegar que o autor é responsável, porque as operações foram validadas com “biometria”, não pode afastar a responsabilidade do réu em provar a exata manifestação de vontade nas operações. Aliás, a oferta de tais aplicativos e tecnologias aos seus clientes-consumidores apenas reforça a responsabilidade da entidade bancária, haja vista o risco da atividade desenvolvida.

É dever do réu garantir a segurança das transações realizadas sob sua custódia, a fim de evitar fraudes, até porque o consumidor confia na segurança que lhe é ofertada no serviço bancário, que hodiernamente está concentrado em transações eletrônicas virtuais. Logo, a responsabilidade do fornecedor de tais serviços é objetiva.

Cabe lembrar que, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor do serviço defeituoso responde objetivamente pelos danos dele decorrentes, pois essa responsabilidade decorre do risco de sua atividade econômica. Essa responsabilidade somente será afastada quando restar provada a inexistência do defeito, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, incisos I e II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

A questão já foi pacificada pelo **C. Superior Tribunal de Justiça**, em sede de recurso repetitivo: “*Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno". (REsp 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Posteriormente, esse entendimento gerou a edição da **Súmula 479** daquela Corte Superior, que recebeu o seguinte enunciado: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Cabe consignar, ainda, que o eventual crédito realizado na conta do autor, por si só, não tem o condão de conferir legalidade ao contrato.

Logo, ficou certo que houve mesmo falha na segurança do serviço bancário e que o autor não quis contratar o valor emprestado, o que leva à declaração de inexigibilidade do contrato, devendo cessar a cobrança respectiva, devolvendo-se o indébito ao autor.

No que diz respeito à ocorrência de danos morais, não me convenço da sua existência. Cabe destacar que "*A jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral, bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.*" (REsp nº 1.109.978- RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011).

Assim, vejo que, apesar dos contratemplos ocorridos, o autor agiu imediatamente, obteve tutela antecipada e sofreu apenas 3 (três) descontos em seu benefício previdenciário (fls. 20/21 e 185/186). Não houve qualquer outro tipo de cobrança ou restrição de crédito, nem prova de prejuízo à subsistência do autor. Outrossim, instado a dizer sobre o interesse em produzir provas, o autor ficou em silêncio (fls. 238/239 e 246). Logo, não houve prejuízo aos atributos da personalidade do autor. Em consequência, não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cabe nenhuma indenização por danos morais.

Consequentemente, a sentença deve ser reformada apenas para afastar a indenização por danos morais ao autor.

Diante da sucumbência recíproca, autor e réu arcarão com o rateio igual do pagamento das custas, emolumentos e despesas processuais. Os honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º, do CPC), serão rateados em partes iguais entre os patronos do autor e do réu, observada a justiça gratuita concedida ao autor.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** à apelação, nos termos já propugnados.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator