



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380010

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001128-48.2021.8.26.0278, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada FRANCISCA NILZIVANIA FREITAS CHEREZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente), TAVARES DE ALMEIDA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 16583

APELAÇÃO Nº 1001128-48.2021.8.26.0278

COMARCA: São Paulo – 33ª Vara Cível do Foro Central

APELANTE: Banco C6 Consignado S/A

APELADA: Francisca Nilzivanias Freitas Cherez

JUIZ DE DIREITO: Dr. Douglas Iecco Ravacci

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

Sentença de procedência. Inconformismo do requerido.

1. Contrato de empréstimo consignado mediante desconto em benefício previdenciário. Fraude na contratação constatada por perícia grafotécnica.

Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Declaração de inexistência do contrato e inexigibilidade do débito.

2. Dano moral caracterizado em razão da averbação de descontos indevidos em verba alimentar e do desgaste imposto ao consumidor para solução do ocorrido. Autora efetuou o depósito em Juízo do valor do empréstimo. O valor da indenização comporta redução de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, quantia que se mostra razoável e adequada ao caso concreto.

Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 486/489, que julgou procedente a ação para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes no que se refere ao contrato de empréstimo consignado questionado, tornando inexigível o débito objeto da presente demanda; determinar a devolução, ao banco réu, do valor depositado em juízo pela autora, corrigido monetariamente desde o depósito; condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor fixado em R\$ 10.000,00, com atualização monetária desde a publicação da sentença e juros de mora legais desde a citação. Por fim, condenou o réu, ainda, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Os embargos de declaração opostos pelo Banco requerido a fls. 494/499 foram rejeitados a fls. 510.

O requerido apela a fls. 513/524 requerendo a reforma da sentença. Sustenta que não agiu de má-fé, pois não poderia ter sido percebido a fraude no momento da contratação; a inexistência de danos morais indenizáveis e a desproporcionalidade do valor fixado a esse título.

O recurso é tempestivo e foi preparado (fls. 525/527).

Contrarrazões apresentadas a fls. 531/550.

É o relatório.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito em dobro e indenização por danos morais objetivando a exclusão das cobranças realizadas a título de empréstimo consignado incidente sobre o benefício previdenciário da parte autora.

A alegação está fundamentada na inexistência do contrato, pois a requerente afirma que não realizou o empréstimo discutido na ação e não forneceu autorização para os descontos, afirmando a falsidade da assinatura lançada no instrumento anexado pelo réu a fls. 148/152.

É certo que o contrato de empréstimo foi averbado no benefício previdenciário da autora (fls. 34/35), entretanto, de forma fraudulenta.

Realizada a prova pericial grafotécnica, o *expert* chegou à seguinte conclusão a fls. 416/439:

“É FALSA a assinatura atribuída à autora desta demanda, Sra. Francisca Nilzivanira Freitas Cherez, exarada na Cédula de Crédito Bancário Nº 010016194643, emitida em 28/01/2021, reproduzida, às fls. 150/151 e 387/388 dos autos, tendo em vista os autógrafos da pessoa homônima que serviram como paradigmas.”.

A sentença impugnada reconheceu a inexistência do contrato e do débito gerado em nome da parte autora, considerando que o requerido deixou de

demonstrar, como lhe competia, a existência de contrato válido e regular e condenou o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O banco requerido apela requerendo a reforma da sentença. Sustenta a regularidade da contratação do instrumento de nº 010016194643 e a inexistência de danos a serem indenizados.

A sentença merece parcial reforma.

O sistema de detecção de fraude do banco deveria ser acionado de maneira automática para impedir que operações fraudulentas se concretizassem. A instituição financeira deveria tomar as cautelas necessárias para a constatação da irregularidade de aludidas transações, o que não ocorreu, motivo pelo qual responde pelos danos suportados.

Ainda que o banco alegue que a fraude não era auferível a olho nu, referida alegação encontra óbice na própria natureza do serviço bancário fornecido, posto que se insere no risco esperado do negócio a possibilidade de fraude na assinatura do contrato, conforme de conhecimento notório pelas inúmeras condenações nesse sentido neste c. Tribunal.

Também, não estão reunidos no caso os pressupostos para falar em renúncia pelo consumidor ao direito de ver declarada a fraude (*supressio*). Conforme precedente elucidativo do STJ (REsp n. 1.803.278/PR), para se dizer presente quebra da boa-fé objetiva no que se refere à impossibilidade de exercer o direito (*supressio*), **o banco requerido teria de provar que houve: a) inércia do titular do direito subjetivo, b) decurso de tempo capaz de gerar a expectativa de que esse direito não mais seria exercido e c) deslealdade em decorrência de seu exercício posterior, com reflexos no equilíbrio da relação contratual.**

Não houve, contudo, inércia da autora, na medida em que, tão logo descoberta a averbação dos descontos em seu benefício previdenciário deu início à ação de origem, não sendo crível o fornecedor do serviço bancário alegar que teria legítima expectativa de que, descoberta a fraude, ela não seria denunciada pelo consumidor.

De qualquer sorte, a responsabilidade, no caso concreto, é objetiva, à luz do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que:

“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.”

Ressalte-se que a relação contratual bancária configura relação de consumo, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (arts. 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

Portanto, o quadro descrito revela a ocorrência de fraude por terceiros criminosos, que se valeram do sistema de contratação do banco requerido para contratar em nome de autora empréstimo consignado. No caso, o sistema de segurança do réu se mostrou falho, pois permitiu a celebração de contrato por meio de colagem de fotografia precária, sem vinculação criptográfica à suposta minuta do contrato.

Assim, deve o banco réu responder pelos danos causados à parte autora pela ilícita contratação ocorrida em seu nome.

Quanto à ocorrência de dano moral indenizável, ficou evidentemente demonstrado o abalo extrapatrimonial.

Não há dúvida de que a situação pela qual passou a autora não se trata de mero aborrecimento. Verifica-se a cobrança indevida de contrato fraudado por terceiro, utilizando os seus documentos, o que o obrigou a promover a presente demanda.

Diante de referido quadro, é inegável o desgaste imposto ao consumidor, fato que ultrapassa a esfera do mero constrangimento e que deve ser reparado pela via dos danos morais.

Sobre o tema, confira-se:

Responsabilidade Civil - Declaratória de inexistência de débito c.c. Indenizatória Cartão de crédito consignado Falsidade de assinatura Danos materiais e morais. 1. O banco é responsável pelos danos experimentados por seu cliente, uma vez constatada a falsidade da assinatura no contrato impugnado. Dever indenizatório configurado. Súmula 479 do C. STJ. 2. Danos materiais. Cumpre à instituição financeira efetuar a devolução das importâncias indevidamente exigidas. Todavia, não se conhece do apelo da instituição financeira, na parte em que demonstrou insurgência em relação à devolução em dobro, uma vez que foi determinada apenas a restituição na forma simples. 3. Danos morais *in re ipsa*. Consumidor que suportou cobranças indevidas e desgaste na tentativa de solucionar a questão em vias administrativas. Circunstância que superou o mero aborrecimento. 4. Para a fixação do quantum indenizatório consideram-se as condições econômicas e sociais das partes, a intensidade do dano e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação parcialmente procedente. Recurso parcialmente conhecido e desprovido. (TJ/SP, Apelação nº 1007103-58.2016.8.26.0009, rel. Des. Itamar Gaino, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 25/11/2019)

Em relação ao valor da indenização, à míngua da existência de parametrização legal expressa, prevalece, na doutrina e jurisprudência, que o

Julgador deve levar em conta a extensão do dano, o poder econômico das partes, o comportamento do agente que o causou e o caráter pedagógico da sanção para que ilícito semelhante não se repita.

Dessa forma, o dano é grave por ter sofrido em razão da averbação dos descontos em seu benefício previdenciário, o que privaria a autora de parte de sua renda mensal, além de lhe impor desgaste para a resolução da questão, uma vez que ocorreu somente com a intervenção do Poder Judiciário. O poder econômico do requerido é alto por se tratar de empresa de renome com conhecido faturamento e esse comportamento, por fim, é adverso por não guardar as cautelas mínimas ao exercício da atividade.

O ilícito bancário, consistente na averbação de descontos indevidos em benefício previdenciário da parte autora, afeta a natureza subjetiva do princípio da confiança nos atos, procedimentos e condutas nas relações privadas, abalando, igualmente, a credibilidade do sistema bancário como um todo, gerando incertezas.

Contudo, de acordo com os parâmetros acima expostos, entende-se que a redução do valor da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00 mostra-se razoável e adequada para o caso concreto.

Em suma, a sentença merece parcial reforma apenas para reduzir o valor da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00.

Registre-se que, a condenação em valor inferior ao pleiteado a título de danos morais não implica sucumbência recíproca. A matéria, por sinal, é pacífica e já se encontra sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça: *Súmula 326, do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Por fim, anote-se que o art. 1.026, § 2º, do CPC estabelece que *“quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”*. As partes devem se atentar a isso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso**

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator