



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380000

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004147-96.2023.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante/apelada MARIA AMELIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. 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 16494

APELAÇÃO Nº: 1004147-96.2023.8.26.0438

COMARCA: PENÁPOLIS – 3ª VARA JUDICIAL

APELANTE/APELADO: MARIA AMÉLIA DA SILVA

APELADO/APELANTE: ITAU UNIBANCO S.A.

JUÍZA DE DIREITO: DRA. ANA FLAVIA JORDÃO RAMOS FORNAZARI

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes.

1. Fraude na contratação de empréstimo consignado. Banco requerido que não demonstrou a autenticidade da contratação eletrônica. A celebração de contrato de empréstimo bancário com desconto consignado indica falha na prestação de serviço, em especial pelo titular da conta tratar-se de idosa, que requer proteção especial. As transações realizadas fogem ao perfil de consumo da autora. Violação do artigo 3º, III da Resolução INSS/PRES nº 28/2008. Nulidade do contrato reconhecida.

2. Dano moral. Não caracterizado. Os danos atingiram tão somente a esfera patrimonial da autora, de tal sorte que a inexigibilidade dos valores e restituição dos valores descontos indevidamente são meios suficientes de reparar os danos.

3. Incabível a restituição em dobro do indébito das cobranças realizadas. Contrato de 2018. Aplicação da modulação dos efeitos fixada pelo STJ no Acórdão do EAREsp 676.608 publicado em 30/03/2021.

Sentença mantida. Recursos do autor e réu desprovidos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença a fls. 355/360, que julgou parcialmente procedente a ação para declarar inexigível o débito objeto da lide, bem como condenar a ré a repetir os valores cobrados indevidamente referente ao contrato nº 06131110-6, de forma simples, com a incidência de correção monetária e juros legais de mora, ambos a partir de cada desconto indevido.

Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao rateio das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 20% da condenação, observada a gratuidade da autora (fls. 232/233).

Inconformada, a autora apela às fls. 363/381. Sustenta a necessidade de restituição em dobro dos valores pagos, bem como o reconhecimento

da indenização a título de dano moral em razão da falha na prestação do serviço bancário.

O recurso é tempestivo e a autora isenta do preparo (fls. 232/233). Houve apresentação de contrarrazões a fls. 415/443, alegando, preliminarmente, litigância predatória.

Inconformada, a instituição bancária apela às fls. 382/393. Sustenta que o empréstimo celebrado foi válido na medida em que todas as precauções foram tomadas, em especial pelo registro do contrato celebrado por meio do canal de contratação e a PIN. Busca a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda inicial.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 394/395) e respondido a fls. 399/414, alegando, preliminarmente, violação ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

O recurso das partes não merece provimento.

A controvérsia recursal resume-se às pretensões declaratória e indenizatória decorrentes de dívidas bancárias alegadamente sem lastros.

Relativamente à preliminar de violação a dialeticidade arguida em contrarrazões recursais da autora (fls. 403), não merece prosperar, pois a instituição financeira trouxe nas razões de apelação sua irresignação contra o afastamento da regularidade da contratação do empréstimo consignado. Assim, a reprodução de razões já deduzidas nos autos, por si só, não é suficiente para acarretar o não conhecimento do recurso.

Quanto à preliminar arguida nas contrarrazões da instituição financeira, não revela hipótese de advocacia predatória. Isso porque a autora, de fato, tem uma pretensão legítima violada pela requerida, como se verá na análise do mérito da demanda. Portanto, é indevido o reconhecimento da litigância predatória, com base apenas no histórico do patrono da autora.

Superada essas questões processuais, trata-se de ação indenizatória ajuizada por Maria Amélia da Silva contra **Banco Itaú Unibanco S.A.**

por meio da qual alega ter sido vítima de fraude em seu benefício previdenciário através de contratações criminosas de empréstimos consignados.

Realizou-se empréstimo registrado sob o nº 06131110-6, em 14/03/2018, de forma digital, no valor de R\$ 5.533,90 parcelado mensalmente em 60 vezes de R\$ 166,42.

Em razão de desconhecer a origem da dívida, pede a declaração de inexigibilidade das obrigações, com a condenação do banco à devolução das parcelas de pagamento descontadas de seu benefício previdenciário em dobro e à indenização por danos morais.

Inicialmente, cabe consignar a aplicação do artigo 3º da Resolução INSS/PRES nº 28/2008:

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

Conforme o banco requerido aponta na apelação, a conta pode ser acessada por qualquer aparelho eletrônico, o que demonstra falha na prestação de serviço ante a ausência de verificação adequada da identidade do titular da conta. Ressalta-se que o requerido sequer anexa outros comprovantes da contratação, mas tão somente prints de tela (fls. 128/131), que são desprovidos do condão de atestar legitimidade da contratação.

Ademais, registre-se que conforme extrato do empréstimo consignado juntado a fls. 258, demonstrou-se que as transações realizadas fugiram ao perfil de consumo da autora, que, inclusive, é pessoa vulnerável, pois possui a

qualidade de idosa (71 anos) fls. 101. O banco tinha ciência da condição de vulnerável de seu cliente e, por isso, deveria agir com maior cautela ao autorizar contratações de empréstimos de valores que fugiam do perfil de operações realizadas pelo correntista.

Portanto, os instrumentos contratuais de fls. 194/198 não podem ser considerados como contratações válidas.

A adesão ao contrato se comprova por meio de assinatura, seja eletrônica ou digital (por certificado ou senha), o que não ficou evidente no presente feito. Ressalta-se que a fotografia não pode se equiparar a assinatura, pois não há liame certo entre um mero retrato e a efetiva leitura e adesão aos termos do contrato.

Nesse sentido, 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 da autora empréstimo consignado. No caso, o sistema de segurança do réu se mostrou falho, pois permitiu a celebração de contrato sem vinculação criptográfica à suposta minuta.

Sobre o tema, confira-se a jurisprudência:

Declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais autora idosa que se insurge contra a contratação de empréstimos consignados em sua conta corrente por meio de uso do cartão magnético, bem como desconto de cheques, tudo indevidamente apropriado por sua cuidadora fraude configurada - falta de segurança do sistema bancário ao permitir a contratação eletrônica sem fazer melhor análise do tomador do empréstimo e seu perfil, extrapolando inclusive o limite consignável de 30% dos proventos de aposentadoria da autora desconto de cheques também fora do perfil da correntista - responsabilidade objetiva do banco - culpa da vítima não provada reconhecida a inexigibilidade dos empréstimos e dos cheques restituição determinada - dano moral caracterizado fixação em

R\$10.000,00 valor condizente com o caso concreto - ação procedente recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1008311-84.2014.8.26.0482; Relator (a): Jovino de Sylos; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2015; Data de Registro: 02/02/2016)

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Réu que não logrou comprovar a regularidade das contratações por parte do autor Assinaturas eletrônicas impugnadas Em ação penal promovida pelo Ministério Público, terceira, cuidadora do autor, assumiu ter realizado as transações litigiosas e transferido proveitos para conta bancária dela, sem que o banco tenha impugnado esse documento ou demonstrado que o autor foi efetivamente beneficiado com aqueles valores Declaração de inexistência das contratações que era medida de rigor, além da condenação do banco réu à repetição dos valores Danos morais caracterizados, mantida a indenização em R\$ 8.000,00 Descabimento da majoração dos honorários nos termos do art. 85, §11, do CPC, eis que já arbitrados no patamar máximo de 20% do valor da condenação - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002170-61.2022.8.26.0161; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2022; Data de Registro: 07/11/2022)

Cabe ressaltar que é de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade dessas compras, sobretudo porque fugiam do padrão de gastos da consumidora. 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 pela parte autora.

Neste aspecto reside a culpa do réu, na modalidade da negligência (artigo 186, do Código Civil). A participação do autor (com vontade viciada) para o desencadeamento dos fatos não afasta a responsabilidade, que no contexto também 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”.

Assim, a prova apresentada nos autos corresponde à narrativa da inicial. Ao contrário das alegações deduzidas em contestação, não se trata de excludente de responsabilidade por fato de terceiro.

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).

E os elementos dos autos autorizam a manutenção da sentença impugnada quanto à inexigibilidade dos contratos impugnados e a restituição dos valores indevidamente descontados de forma simples, pois ficou comprovado que houve a falha na prestação de serviços, por risco da própria atividade, o que está caracterizada ante à ausência de adoção de providências e medidas de análise do perfil de consumo concomitante às operações bancárias, por contratações, transferências e saques realizados de forma fraudulenta, em descompasso com os registros de operações efetuadas pelo consumidor. Nesse

sentido é o entendimento desta C. Câmara:

Responsabilidade civil - Empréstimo consignado - Empréstimos consignados não reconhecidos pela autora - Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade das cédulas de crédito bancário questionadas, nem sequer assinadas pela autora - Ônus que cabia ao banco réu - Mantido o reconhecimento de inexistência das contratações. Empréstimo consignado - Repetição de indébito - Determinada a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora - STJ que decidiu que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva - Pronunciamentos atuais o STJ que se aplicam ao caso em tela - Efeitos desses precedentes que foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada apenas a cobranças efetuadas após a data da publicação dos respectivos acórdãos - Caso em que os descontos tiveram início no ano de 2022, posteriormente à publicação dos precedentes, ocorrida em 31.3.2021 - Mantida a determinação de restituição em dobro. Responsabilidade civil - Dano moral - Situação vivenciada pela autora, derivada das contratações fraudulentas de empréstimos consignados em seu nome, que caracterizou dano moral - Autora, idosa, beneficiária de auxílio público, que, em menos de um mês, foi vítima, por duas vezes, de fraude bancária - Descontos dos empréstimos (R\$ 423,20) que correspondiam aproximadamente a 33% do benefício de valor reduzido da autora (R\$ 1.320,00) - Situação experimentada pela autora que lhe causou grande angústia e sério transtorno, não

podendo ser reputada como mero aborrecimento – Banco réu que deve responder pelos danos morais ocasionados à autora. Dano moral – "Quantum" – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Hipótese em que se afigurou justo o montante indenizatório de R\$ 10.000,00, fixado na sentença. Dano moral – Juros moratórios – Termo inicial - Hipótese em que as indevidas operações fraudulentas estavam vinculadas ao contrato de conta corrente estabelecido entre a autora e o banco réu, o que caracteriza ilícito contratual, afastando a aplicação da Súmula 54 do STJ – Apelos do banco réu e da autora desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1010316-52.2023.8.26.0292; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RITO COMUM. FRAUDE BANCÁRIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença que julgou procedente o pedido inicial, para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes; e condenar a parte ré à devolução, de forma simples, dos valores cobrados indevidamente, bem como ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$5.000,00. Pretensão à reforma. Descabimento. Autora-apelada foi vítima de fraude, uma vez que terceiros celebraram contrato de empréstimo com o Banco apelante em seu nome. Fortuito interno que não afasta a responsabilidade da instituição financeira pelo fato do serviço (Súmula 479 do STJ).

Inexistência de culpa concorrente. Vulnerabilidade especial da apelada, consumidora idosa e hipossuficiente. Dano moral. Ocorrência. Razoabilidade do valor arbitrado em primeiro grau. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1016558-69.2022.8.26.0451; Relator (a): Heloísa Mimessi; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023)

Quanto à **devolução em dobro** do valor das parcelas cobradas indevidamente, parte relevante da jurisprudência compreendeu que a regra do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, só se aplica às hipóteses em que ficar comprovada a má-fé do fornecedor.

Por outro lado, havia quem defendesse que somente a hipótese de engano justificável tem o condão de eximir o fornecedor de restituir a quantia cobrada indevidamente, conforme dispõe de forma expressa o artigo 42, parágrafo único, do CDC.

A divergência fora recentemente sanada pela E. Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, por meio do julgamento dos EAREsp 676.608 (paradigma), EAREsp 664.888. EAREsp 600.663, EREsp 1.413.542, EAREsp 676.608. EAREsp 622.697 (STJ, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021). Confira-se, a propósito, o entendimento consolidado:

“1. A **restituição em dobro do indébito** (parágrafo único do artigo 42 do CDC) **independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva**. 2. A repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do lapso prescricional (10 anos, artigo 205 do Código Civil) a exemplo do que decidido e sumulado (Súmula 412/STJ) no que diz respeito

ao lapso prescricional para repetição de medida de tarifas de água e esgoto. 3. **Modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não-decorrentes da prestação de serviço público a partir da publicação do acórdão**” (g.n.).

Vê-se, portanto, que a má-fé subjetiva é desnecessária para fins de caracterização do dever de devolução em dobro, bastando que a conduta, objetivamente, seja contrária à boa-fé objetiva.

Assim, não há que se falar em engano justificável, pois o requerido efetuou cobranças e descontos mensais indevidos por meses sem comprovar a contratação do produto bancário, não tendo demonstrado a adoção de cautelas mínimas para efetuar os descontos.

No caso dos autos, o contrato impugnado foi celebrado em 14/03/2018 (fls. 127/128), portanto, como os descontos ocorreram anteriormente a publicação do EAREsp 676.608 (30/03/2021) devem ser restituídos de forma simples. Aplica-se, dessa forma, a modulação dos efeitos do julgado do STJ ao caso concreto.

Quanto ao dano moral, considerando as peculiaridades do caso em concreto, denota-se que os danos causados afetaram tão somente a esfera patrimonial, de tal sorte que o reconhecimento da inexigibilidade e a devolução dos valores descontados indevidamente é medida eficaz e suficiente para o deslinde.

Feitas essas considerações, é de rigor a manutenção da sentença para julgar parcialmente procedentes os pedidos.

Sem alteração dos ônus de sucumbência, conforme tema 1.059, do STJ.

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, **nega-se provimento aos recursos.**

RÉGIS RODRIGUES BONVICINO
Relator