



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000381188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003782-84.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante BANCO CETELEM S/A, é apelado GILVANDO SANTOS ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 17 de abril de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 4.046

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003782-84.2024.8.26.0445

APELANTE: Banco Cetelem S.A

APELADO: Gilvando Santos Andrade

COMARCA: Pindamonhangaba

JUIZ(A): Eduardo Passos Bhering Cardoso

Preliminar. Prescrição. Inocorrência. Prazo quinquenal. Contrato de trato sucessivo, com descontos mensais em benefício previdenciário da autora. Preliminar rejeitada. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais. Cartão de crédito com reserva de margem consignável. Sentença de procedência. Apelação da parte ré. 1. Contratação realizada por meio digital. Consentimento da vítima não demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco profissional. 2. Devolução simples das cobranças indevidas. Conduta que não viola a boa-fé objetiva. Permitida a compensação. 3. Danos morais. Condenação afastada. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. Ação parcialmente procedente. Recurso do banco parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação ofertado face à r. sentença de fls. 364/369 que julgou a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*Ante o exposto julgo procedente o pedido do autor e declaro inexigível o contrato de empréstimo consignado RMC descrito na inicial. Por consequência, julgo procedente o pedido do autor referente ao dano material, condenando-se o requerido na devolução de todos os valores descontados indevidamente junto ao benefício previdenciário do autor. Correção monetária desde os respectivos*

descontos. Juros de mora desde a contratação indevida. E julgo procedente em parte o pedido do autor referente ao dano moral, condenando o requerido ao pagamento de sete mil reais. Correção monetária desde a sentença. Juros de mora desde a contratação. Condeno o requerido em custas, despesas processuais e 10% sobre o proveito econômico auferido pelo autor, a título de sucumbência”.

Inconformada, a parte ré recorreu a fls. 374/390. Preliminarmente, sustenta pela ocorrência da prescrição trienal da obrigação. No mérito, afirmou, em síntese, que: (i) a contratação se deu de forma válida e regular, mediante assinatura eletrônica e validação por biometria facial (*selfie*); (ii) a parte autora anuiu expressamente aos termos e condições do contrato, ciente da modalidade de crédito oferecida; (iii) não há valores a restituir e nem danos morais a indenizar. Requer o acolhimento do recurso e a improcedência da ação. Subsidiariamente, pleiteia pela redução do quantum indenizatório e seja determinada a compensação do ressarcimento ao saldo disponibilizado na conta de titularidade da parte autora.

Contrarrazões a fls. 396/416.

Recolheu-se o preparo a fls. 391/392.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 20 de março de 2025 (fls. 420).

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito na qual a parte autora alega que, ao verificar seu benefício previdenciário, apurou que vem sendo feitos descontos mensais referentes a contrato de cartão de crédito consignado em seu nome, vinculado à parte ré, o qual não reconhece. Pleiteia, assim,

a inexigibilidade do débito, a restituição em dobro dos pagamentos efetuados indevidamente, bem como indenização por danos morais, pela falha no serviço.

Por seu turno, a parte ré afirmou que a contratação do empréstimo consignado se deu de forma válida e regular, mediante assinatura eletrônica com validação por biometria facial (*selfie*). Pugnou pela improcedência dos pedidos, não havendo danos materiais ou morais a indenizar.

O recurso da parte ré comporta parcial provimento.

De proêmio, quanto a preliminar de prescrição suscitada pela parte ré, esta merece rejeição, tendo em vista que prazo é de cinco anos, conforme previsto no artigo 27, do Código de Defesa do Consumidor, cujo termo inicial começa a contar a partir do pagamento da última prestação e não da contratação, conforme jurisprudência sedimentada do C. STJ:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. PRAZO PRESCRICIONAL QUINQUENAL. ART. 27 DO CDC. PRECEDENTES. TERMO INICIAL DA PRESCRIÇÃO. DATA DO ÚLTIMO DESCONTO. ACÓRDÃO EM HARMONIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA N. 83/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. A jurisprudência sedimentada nesta Corte Superior é no sentido de que, fundando-se o pedido na ausência de contratação de empréstimo com instituição financeira, ou seja, em decorrência de defeito do serviço bancário, aplica-se o prazo quinquenal previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Em relação ao termo inicial, insta esclarecer que a jurisprudência desta Casa é firme no sentido de que o prazo prescricional para o exercício da referida pretensão flui a partir da data do último desconto no benefício previdenciário. 3. Agravo interno improvido” (AgInt no AREsp nº 1.728.230/MS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 08/03/2021)

No caso concreto, como os últimos descontos são contemporâneos ao ajuizamento da ação, a pretensão da apelante não está prescrita.

Assim, afasto a preliminar suscitada.

Passo, então, à análise do mérito.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

A parte ré não foi capaz de demonstrar a licitude da contratação.

Em que pese a parte ré tenha juntado documentos (fls. 328 e seguintes), esses não foram capazes de demonstrar que o contrato foi firmado pela parte autora. Nesse sentido, não há contrato válido nos autos.

Observa-se, a título de exemplo, que o documento de fls. 332 não traz informações adicionais que poderiam embasar a suposta contratação, como a indicação de geolocalização.

Cumprе esclarecer que a *selfie*, por si só, não constitui prova suficiente para comprovar a contratação de serviços ou a celebração de contratos digitais. Isso porque tal imagem, isoladamente, não garante a autenticação da vontade manifestada pela parte contratante, tampouco demonstra a existência de elementos essenciais à validade do contrato, como o consentimento informado, a clareza dos termos contratuais e a origem da manifestação de vontade.

No contexto de contratações digitais, a comprovação da validade do negócio jurídico exige elementos adicionais, como registros eletrônicos confiáveis, dados que assegurem a autenticidade das partes (e.g., uso de assinaturas eletrônicas qualificadas ou tokens), bem como evidências que confirmem o vínculo entre a pessoa e o contrato efetivamente celebrado. Portanto, uma simples *selfie* não atende aos requisitos necessários para comprovar a contratação válida de um serviço

ou produto, configurando prova insuficiente para assegurar a regularidade da relação jurídica alegada.

Além disso, em consulta, conforme fls. 332, verifica-se que o endereço IP remete à cidade de Taubaté/SP, local divergente da residência da parte autora, em Pindamonhangaba/SP. Note-se que a distância entre as duas cidades é de aproximadamente de 20 km, indicando possível fraude na contratação.

Desta forma, entendo que a parte ré não trouxe indícios de que o consumidor, em pessoa, tenha feito a contratação, ou mesmo que tenha permitido que terceiros as fizessem. Não houve prova de que o consumidor tenha agido com culpa. Resta, portanto, demonstrada a sua incúria na aceitação da contratação em nome da parte autora.

Tratando-se a hipótese de vício insanável, é irrelevante que tenha havido disponibilização de valores pela parte autora. Dessa forma, havendo nulidade absoluta, o negócio jurídico, objeto de discussão, é insuscetível de convalidação, não sendo permitido ao magistrado suprimir o vício considerado insanável.

A situação narrada caracterizou-se como falha do serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado.

Nesse sentido, incide a 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 das operações bancárias."

Sob este contexto, comporta acolhida a da parte autora de que não realizou o referido empréstimo, vez que os documentos colacionados aos autos pela parte ré não demonstraram satisfatoriamente a contratação regular e válida pela parte autora. Neste sentido, já se decidiu:

PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. Inocorrência. Razões recursais impugnam especificamente a sentença, sendo viável a oferta de contrarrazões. Preliminar rejeitada. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO COM RESTITUIÇÃO EM DOBRO E DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Consumidora idosa e humilde, sem conhecimento de uso de celular. Banco não comprovou regularidade na contratação feita por meio eletrônico. Fraude perpetrada por terceiro. Divergência de dados pessoais, endereços e telefones da autora. Fraude caracterizada. Desconto de prestações indevido. Conduta do banco não viola boa-fé objetiva. Instituição que cobrou quantias conforme contrato que lhe foi apresentado, posteriormente impugnado. Entendimento do STJ. Compensação de valores a serem devolvidos com os recebidos, posto que depositado o montante contratado na conta da autora. Danos Morais. Falta de negativação ou cobrança vexatória a caracterizar situação desagradável

que configura mero aborrecimento. Danos morais não evidenciados. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. CONCESSÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA. SENTENÇA REFORMADA. SUCUMBÊNCIA PARCIAL. (TJSP; Apelação Cível 1024884-61.2023.8.26.0005; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2024; Data de Registro: 20/10/2024)

É fato que a parte autora teve seu nome utilizado indevidamente, com descontos feitos em seu benefício previdenciário referente a obrigações feitas por terceiro. Tendo sido demonstrado, portanto, que a parte ré não agiu da forma adequada para se evitar que tais fraudes ocorram, é de rigor a condenação à reparação por danos materiais, com a restituição dos valores cobrados indevidamente.

Sobre a forma de restituição, o STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*. Cite-se, ademais, que o assunto atualmente encontra-se afetado sob o nº de tema repetitivo 929, ainda pendente de julgamento pelo STJ.

Ocorre que não restou demonstrada nos autos qualquer conduta contrária à boa-fé objetiva pela parte ré – que não se presume, razão pela qual não é o caso de se determinar a restituição em dobro dos valores desembolsados.

Assim, caberá devolução simples das quantias cobradas, com correção monetária a partir dos respectivos descontos e juros de mora de 1%, a partir da citação, com a devida compensação pela parte autora em relação aos valores depositados em sua conta pela contratação do empréstimo, vez que a retenção em poder do consumidor configura enriquecimento ilícito.

No que concerne aos danos morais, o apelo da parte ré merece guarida. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se À natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito,

o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Frise-se ainda que, embora reconhecida a inexigibilidade dos débitos, não houve negatização de seu nome ou cobrança vexatória.

A jurisprudência bandeirante segue este entendimento em situações semelhantes:

APELAÇÃO – "AÇÃO DE NULIDADE/ANULABILIDADE DE CONTRATO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS" – Descontos em benefício previdenciário da autora, decorrentes de empréstimos (cartão de crédito consignado) que afirma desconhecer - Laudo pericial – Assinaturas falsas - Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora - Devida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo não comprovados - Necessário o retorno das partes, ao "status quo ante" - Devida a devolução, ao réu, quanto aos valores, indevidamente, creditados na conta da autora, bem como, a devolução, de forma simples, à autora, de eventuais valores descontados dos proventos da aposentadoria, pelo réu - Danos morais - Inocorrência - Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003084-75.2023.8.26.0037; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).

Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA

COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Empréstimo consignado. Declaração de inexistência de relação jurídica com relação ao contrato impugnado. Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da autora. Ausência de elementos aptos a ensejar o afastamento da boa-fé objetiva. Restituição simples. Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002253-15.2021.8.26.0484; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Diante disso, reforma-se parcialmente a sentença, julgando-se improcedente o pedido de indenização por danos morais. Determina-se ainda a devolução, pelo banco, de forma simples, com a devida compensação de valores, com correção monetária, a serem apuradas as quantias em sede de cumprimento de sentença, ante o valor depositado na conta em nome da parte autora.

Por fim, ante a alteração do julgado e sucumbência recíproca entre as partes, impõe-se a reforma da sentença para condenar às partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que serão fixados da seguinte forma: (i) a parte autora deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 10% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (R\$ 10.000,00), observada a gratuidade; e (ii) o banco réu, sucumbente em razão dos valores descontados indevidamente em razão do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo, ora declarado nulo, deverá arcar com o pagamento de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte ré, reformando-se parcialmente a sentença recorrida.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator