



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383055

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011522-82.2020.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GARDENEA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 16341

Apelação Cível nº: 1011522-82.2020.8.26.0009

Apelante: Gardenea Pereira dos Santos

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

Apelação. Ação anulatória de contrato bancário. Fraude. Perícia grafotécnica que concluiu que a autora não assinou os contratos que lhe foram imputados. Responsabilidade objetiva caracterizada. Falha de serviço da instituição financeira. Dever de segurança. Teoria do risco do negócio. Inclusão indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Indenização por danos morais. Acolhimento do apelo para majorar a indenização para R\$ 10.000,00, conforme precedentes deste E. Tribunal. Sentença parcialmente reformada.
Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra r. sentença que, em ação movida por Gardenea Pereira dos Santos em face do Banco Bradesco S.A, julgou parcialmente procedentes os pedidos para *“declarar inexistentes a relação jurídica e os débitos originados nos contratos de n.º 032212147000131EC e n.º 032212147000131FI e para condenar o Réu ao pagamento de danos morais à autora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento (data do início dos descontos: 04/2021 – fl. 31) (v. Súmula 54 do STJ) e atualização monetária desde o arbitramento (v. Súmula 362/STJ).”*

Irresignada, apela a autora, pretendendo o aumento da indenização fixada para R\$ 20.000,00.

Contrarrazões regularmente oferecidas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso prospera parcialmente.

Em primeiro lugar, é necessário ressaltar que a legislação de proteção e defesa dos consumidores também se aplica aos contratos bancários, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, o que justifica a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do mesmo diploma. É o que determina a Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa*

do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC: *“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”*. E da Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)”*, ressalvando-se, sempre as hipóteses de caso fortuito, força maior ou de culpa exclusiva da vítima.

No caso, a perícia grafotécnica realizada teve por objeto os contratos n.º 032212147000131F1 no valor de R\$ 266.447,30 e 032212147000131EC no valor de R\$ 20.000,00, assim concluiu:

“AS IMAGENS DAS ASSINATURAS QUESTIONADAS ATRIBUÍDAS A SENHORA GARDENEA PEREIRA DOS SANTOS QUE FIGURAM NAS CÓPIAS REPROGRÁFICAS DOS DOCUMENTOS RELACIONADOS E AUTENTICADOS NO CAPÍTULO PEÇAS DE EXAME, FLS. 117/124, 215 E 219, 216 E 217/218, NÃO EMANARAM DO PUNHO DA REFERIDA PESSOA, EM FACE DAS FIRMAS LEGÍTIMAS UTILIZADAS PELA PERÍCIA COMO PADRÕES DE CONFRONTO, SENDO, PORTANTO, FALSAS.”

Assim, ficou comprovada a inexistência de negócio jurídico entre a autora e o réu.

As instituições bancárias têm o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco de sua atividade econômica.

Portanto, está clara a ausência de ciência e concordância da autora quanto às contratações mencionadas.

Ao deixar de agir com as seguranças mínimas necessárias para validamente verificar se é efetivamente o cliente com quem está em contato, o banco responde objetivamente pelos riscos da sua atividade.

Nesse sentido:

JUÍZO DE RETRATAÇÃO (ART. 1.030, II, DO CPC) - Reapreciação de acórdão de apelação segundo a tese consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 466, que veio a ser sedimentada na súmula 479 ("As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias") - Reconhecimento, por este Órgão julgador, da responsabilidade da instituição financeira pelos danos materiais experimentados pelo consumidor, consoante o enunciado da súmula 479 do STJ, mantendo, portanto, a sentença exarada neste aspecto – Todavia, no tocante à indenização por danos extrapatrimoniais, o pleito do apelante réu foi acolhido, de modo que a condenação nesse aspecto foi afastada - Insurgência da parte autora contra a exclusão da condenação da instituição bancária ao pagamento de indenização por danos morais - Ausência de elementos que permitam vislumbrar a ocorrência de danos morais, como a inclusão indevida do nome do consumidor no cadastro de inadimplentes, tratamento desrespeitoso, entre outros - Confirmação, por tais razões, do v. acórdão, que afastou a condenação por danos extrapatrimoniais - ACÓRDÃO RATIFICADO, REFUTANDO-SE O JUÍZO DE RETRATAÇÃO. (TJSP; Apelação Cível 1005733-73.2023.8.26.0405; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024)

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedidos de repetição duplicada do indébito e de reparação extrapatrimonial – Negativa de contratação de cartão de crédito consignado (RMC) – Sentença de procedência – Apelo do réu. MÉRITO – PLEITO DECLARATÓRIO – Lauda pericial grafotécnico atestando que as assinaturas apostas no instrumento contratual não provieram do punho do postulante – Falha na prestação do serviço bancário caracterizada – Responsabilidade da instituição financeira pelos riscos advindos de sua atividade – Fortuito interno – Incidência do art. 14 do CDC, art. 927, parágrafo único, do CC e súmula 479 do STJ – Invalidação dos efeitos contratuais ante a inexistência de declaração de vontade – Restabelecimento das partes ao status quo ante – RECURSO DESPROVIDO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO – Sentença que determinou a devolução dos valores descontados indevidamente forma de forma duplicada - Devolução que deve ser efetuada integralmente de maneira simples – Cobrança que se deu baseada na suposta licitude

do contrato, cuja inautenticidade das assinaturas apenas veio a ser reconhecida, em juízo, por perícia grafotécnica, o que se enquadra na exceção do "engano justificável", afastando a má-fé, ainda que na sua modalidade objetiva – Inteligência da tese erigida pelo STJ no EAREsp 600.663/RS – Causa excludente da repetição em dobro – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DANOS MORAIS – Inocorrência – Contratação indevida que acarretou dissabores, mas não foram suficientes para lesar direito de personalidade – Inexistência de cobrança vexatória ou de dano à reputação – Desconto sobre verba alimentar neutralizado pelo benefício advindo do crédito de numerário a favor do requerente – Contrato que foi pactuado em 2017, entretanto, a parte autora ajuizou a ação apenas em 2022 – Padecimento extrapatrimonial não configurado – Condenação afastada - Decisão reformada – RECURSO PROVIDO. DA CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1040394-15.2022.8.26.0114; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

Estabelecidos os pressupostos, razão assiste à autora quanto à pretensão de majorar a indenização fixada pela r. sentença.

Ao que consta dos autos, a apelante recebeu duas notificações de órgãos de proteção ao crédito, uma pelo SERASA em 20/08/2020 (referente ao contrato de financiamento no valor de R\$ 266.447,30) e outra pelo SCPC em 18/09/2020 (referente ao segundo débito impugnado).

Ao diligenciar junto ao banco, quando teve ciência da primeira fraude, não apenas não obteve solução como ainda lhe foi ofertado acordo para adimplemento do valor. Não obstante tenha, naquela oportunidade, cientificado a instituição da fraude, a autora tornou a ser notificada sobre nova contratação, hipoteticamente realizada em 02/09/2020.

Novamente diligenciou junto à ré e não obteve resposta satisfatória e sequer lhe foi permitido ter acesso às vias originárias da contratação.

A narrativa dos fatos permite concluir que a fraude perpetrada, com a qual condescendeu a ré pela falta de instrumentos de salvaguarda das transações com sua correntista, expôs a autora a sofrimento e humilhação que, fugindo à normalidade, interferiu intensamente no seu comportamento psicológico, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

E ainda que não o tivesse, pelo fato de ter ocorrido negativação indevida do débito, há abalo moral *in re ipsa*.

Trata-se de matéria pacificada no âmbito do STJ: “*A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência*” (AgRg. no Ag. 1.366.890, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 27.9.2011).

E, conforme os parâmetros da jurisprudência deste E. Tribunal, impõe o acolhimento do apelo para majorar a indenização devida para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Valor suficiente para, à luz das particularidades do caso concreto e da capacidade econômica das partes envolvidas, desestimular práticas ilícitas por parte do ofensor, porém sem com isso propiciar o enriquecimento sem causa da vítima.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. Negativação. Sentença de improcedência. Insurgência. Alegação autoral de desconhecimento dos débitos negativados. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que decorre o art. 6º, VIII, do CPC. Ônus de demonstrar a regularidade da negativação que recai sobre o titular do crédito. Caso dos autos. Documentos que não comprovam a relação de consumo. Existência e titularidade do crédito não demonstradas. Conjunto de provas apresentado pelo requerido que se limita à anexação de telas sistêmicas, as quais constituem documentos unilaterais sem força probatória, quando ausentes outros documentos que lhe deem supedâneo. Ilicitude da negativação. Dano moral cabido e arbitrado em R\$ 10.000,00. Alteração do valor da causa que obedece ao disposto no artigo 292, §3º do CPC. Sentença de improcedência que deve ser reformada em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1016398-87.2023.8.26.0005; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATAÇÃO FRAUDELENTA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FALSIDADE ATESTADA POR PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTAS NO

ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. VALOR MANTIDO. 1. Trata-se de recurso de apelação em que a recorrente se insurge contra sentença que julgou procedente a ação. 2. O sucesso da fraude decorreu, mormente, da falha do sistema de segurança dos requeridos, que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo pessoal consignado. Responsabilidade objetiva reconhecida. 3. Cabível, portanto, repetição de indébito na forma simples por ser este o pedido inicial da parte autora. 4. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 10.000,00, em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Turma Julgadora. 5. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1015930-81.2020.8.26.0344; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2024; Data de Registro: 06/07/2024)

Pela sucumbência recursal, cumpre majorar a verba honorária para o total global de 12%, mantida a base de cálculo fixada na r. sentença e já considerados os valores pela atuação em grau recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, é dado parcial provimento ao recurso.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR