



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007491-76.2021.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado JUANA BAUTISTA CACERES (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), RUI PORTO DIAS E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1007491-76.2021.8.26.0302

Apelante: Banco Pan S.A.

Apelado: Juana Bautista Caceres

Comarca: Jaú

Voto nº 10.348

Apelação Cível. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Morais. Contrato de crédito bancário. Contrato de cartão de crédito. Alegação de contratação fraudulenta. Sentença de procedência para declarar inexistentes os contratos e condenar o réu a indenizar os danos morais. Irresignação do réu. Banco que se desincumbiu de comprovar regularidade da contratação do cartão de crédito com contrato assinado digitalmente contendo elementos de segurança suficientes para averiguação do ato volitivo do requerente. Crédito em conta de titularidade da autora e pagamentos de fatura, infirmando tese autoral de fraude. Banco que não se desincumbiu de comprovar validade do contrato de empréstimo. Dano moral não configurado. Ausência de evidência de abalo maior que ultrapasse o mero dissabor. Sentença reformada em parte.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação proposta por Juana Bautista Caceres em face de Banco Pan S.A. alegando, em síntese, que é aposentada do INSS, cujo benefício é sua única fonte de renda. Afirma que, consultando seu extrato de empréstimos consignados, verificou a existência de um empréstimo objeto da Cédula de Crédito Bancário n. 346325964-2, no valor de R\$ 2.765,58 e cartão de n. 0229738099277 junto ao requerido, os quais não foram contratados nem solicitados pela autora. Aduz que o endereço, nacionalidade, telefone, estado civil e fotografia constantes da Cédula de Crédito referida não são da autora, pois é paraguaia, divorciada e sua residência é a rua Paschoal Nigro Sobrinho, n. 384. Alega ser devida indenização por danos morais, uma vez que tem suportado situação constrangedora e humilhante e não mero aborrecimento. Pede, em tutela de urgência, a suspensão dos descontos incidentes em sua aposentadoria e, ao final, a procedência da ação com a declaração de invalidade da Cédula de Crédito Bancário n. 346325964-2 e cartão de n. 0229738099277, bem como condenando a requerida por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00.

Sobreveio a r. sentença de fls. 682/685, que julgou o pedido procedente para: declarar a inexistência do contrato de empréstimo objeto da Cédula de Crédito Bancário n. 346325964-2 e do cartão de crédito n. 0229738099277, bem como ao pagamento de indenização à requerente por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e de juros de mora de um por cento ao mês a partir do primeiro desconto indevido. O réu também foi condenado ao pagamento das custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono da requerente, fixados em R\$ 1.000,00.

Apela o banco réu às fls. 688/710 alegando regularidade na contratação do cartão de crédito consignado, solicitação de saque via cartão de crédito, comprovante de crédito em conta da autora, assinatura com biometria facial, utilização do cartão, inexistência de danos morais, *quantum* indenizatório desproporcional, inexistência dos requisitos ensejadores da restituição em dobro, necessidade de compensação do débito, termo inicial dos juros de mora. Requer a reforma da sentença para julgar os pedidos totalmente improcedentes.

Contrarrazões de apelação

intempestivas às fls. 727/738.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso merece parcial provimento.

Saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Cinge-se a controvérsia acerca da validade do contrato de cartão de crédito n.º 0229738099277 e contrato de empréstimo n.º 346325964-2.

Relativamente ao contrato de empréstimo n.º 346325964-2, impugnada a relação jurídica caberia ao apelante comprovar regularidade da contratação.

Todavia, à contestação o apelante trouxe apenas comprovante de depósito em conta de fl.

62. Não foi juntado contrato com assinatura física ou digital, com criptografia ou biometria facial a demonstrar o ato volitivo da autora na contratação.

O depósito por si não demonstra a validade do contrato e, conforme demonstrado em réplica às fls. 352/371 a conta de destino do numerário (Nubank – cc. 246055264 ag. 1) foi aberta mediante fraude.

Destarte, o apelante não se desincumbiu de demonstrar a validade do contrato de empréstimo nº 346325964-2, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

O pedido de compensação dos valores não comporta provimento, uma vez que, como demonstrado acima, o valor não foi disponibilizado à autora, não havendo que se falar em enriquecimento ilícito.

No que diz respeito à incidência dos juros moratórios sobre a repetição do indébito, nos termos do art. 398 do Código Civil, deve-se observar a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, que tem o seguinte enunciado:

Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual. (SÚMULA 54, CORTE ESPECIAL, julgado em 24/09/1992, DJ 01/10/1992, p. 16801)

Por tratar-se de fraude bancária,

evidente a responsabilidade extracontratual. Isto posto, os juros moratórios relativos à restituição do indébito devem incidir a partir do evento danoso.

No Tocante à validade do contrato de cartão de crédito nº 0229738099277, o requerido trouxe à baila documentação comprovando a relação jurídica entre as partes, esclarecendo a situação fática da lide, uma vez que foi juntado aos autos o contrato assinado digitalmente pela demandante com assinatura por biometria facial, geolocalização e comprovante transferência para conta de titularidade da requerente, o que infirma a tese autoral.

A alegação de divergência de endereço e estado civil não é suficiente para infirmar a validade do contrato. Da mesma forma, a alegação de divergência de foto não prospera, pois o documento apresentado pela autora é antigo. A apelada aponta divergência comparando com uma foto em um documento expedido em 2011, sendo que o contrato foi realizado em 2020. Observo, no entanto, que a autora poderia juntar documentação mais recente, visto que à fl. 370 a autora afirma que a CNH ali apresentada pertence a ela. Tal documento foi emitido em 2016. Observo também que a foto no documento de fl. 370 se assemelha à “selfie” para biometria facial.

A autora também alega em réplica que a conta destino do depósito de fl. 93 (Santander – cc. 600028888 – ag. 169) não pertence a ela, mas não junta qualquer prova neste sentido.

Outro ponto digno de nota é o de que as faturas do cartão de crédito têm registro de pagamento, não coadunando com a alegação de fraude.

Não se olvida o avanço na tecnologia e, conseqüentemente, a contratação pela via digital. Neste sentido, a documentação apresentada, juntamente com o contrato assinado digitalmente e comprovante de transferência para conta de sua titularidade, infirmam a tese autoral de fraude.

Assim, configurado o exercício regular do direito por parte do banco no que refere ao contrato de cartão de crédito nº 0229738099277, necessária a reforma da r. sentença para afastar a declaração de inexistência do referido contrato.

O banco enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadores de serviços, é objetiva e só

elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade do contrato de Crédito Bancário n. 346325964-2 impugnado, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é

a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem 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. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

No que concerne aos danos morais, razão assiste ao banco apelante, devendo a sentença ser reformada neste ponto.

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 e 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 art. 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.

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

À luz dessas ponderações, embora reste claro que a parte autora experimentou aborrecimento, não se vislumbra na conjuntura descrita potencial para gerar sofrimento, angústia ou abalo psicológico contundentes o suficiente para amparar a pretensão indenizatória.

Isto posto, a sentença deve ser reformada para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

APELAÇÃO - Empréstimo consignado cadastrado em benefício previdenciário - Negativa de contratação - Perícia grafotécnica prejudicada dado o desinteresse

do banco na sua realização - Autenticidade firma constante do contrato não comprovada - Ônus do qual não se desincumbiu o réu - Inteligência do art. 429, inc. II. CPC - Indispensabilidade da assinatura do mutuário no contrato e na autorização de desconto sobre proventos para celebração de operação dessa natureza - Requisitos cumulativos previstos na IN INSS nº 28/2008 - Contrato nulo e inexigíveis os débitos decorrentes dele - Disponibilização de crédito na conta bancária da autora, por si só, não basta para convalidar o negócio jurídico - Retorno ao 'status quo ante' - Autora se beneficiou do valor creditado em sua conta bancária e não o devolveu - Repetição do indébito, autorizada a compensação com o montante disponibilizado em seu favor - Dano moral - Inocorrência - Quem não devolve o crédito que diz indevido, dele se locupletando, não tem do que se sentir ofendido - Ausência de prejuízo efetivo a direito da personalidade - Questão meramente patrimonial - Sucumbência recíproca - Cada parte arcará com metade do pagamento custas processuais, bem como os honorários do patrono da parte adversa, fixados em R\$ 1.500,00, observada a gratuidade concedida à autora - Sentença reformada em parte para afastar a condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral, redimensionado o ônus sucumbencial - Recurso provido parcialmente. (TJSP; Apelação Cível 1000185-46.2024.8.26.0142; Desembargador (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Colina - Vara Única; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024)

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral e pedido de repetição do indébito. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Contrato de empréstimo consignado em benefício previdenciário. Pactuação em ambiente virtual mediante biometria facial. Contratação impugnada pela autora, que nega ter manifestado sua vontade na espécie. Ônus da prova que é da instituição financeira. Art. 429, II, CPC. Tema vinculante nº 1.061 do STJ. Julgamento antecipado anulado por v. acórdão precedente, para que se produzisse prova pericial. Ré que não juntou o documento necessário para a realização da prova pericial de forma que, reconhecido seu ônus da prova, foi cancelada a prova pericial, precluindo seu direito. 2. Banco que não demonstrou a contratação válida e regular. Provas constantes nos autos que corroboram a alegada fraude. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a efetiva celebração do contrato pela parte autora. Deficiência probatória somada com a preclusão da prova pericial que conduz à declaração da inexistência do negócio jurídico, com a consequente devolução do montante

subtraído da autora. 3. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário recebido pela parte autora. 3.1. Correção monetária. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos. Providência que não constitui ganho, mas mera recomposição do valor de compra da moeda. 3.2. Juros de mora. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos, por se tratar de ilícito extracontratual (CC, art. 398). 3.3. Restituição dobrada. Cabimento. Elementos de convicção que apontam para a má-fé do correspondente bancário, intensa violação da boa-fé objetiva. Responsabilidade da instituição por atos praticados por seus prepostos. Cobranças que objetivamente não eram justificáveis. Entendimento fixado pelo C. STJ no julgamento do Embargos de Divergência nº 1.413.542-RS. 4. Dano moral. Descontos sobre benefício previdenciário destinado à subsistência da parte autora, por empréstimos não contratados. Ausência de justa causa. Dano não verificado no caso concreto. Inexistência de depósito judicial, pela parte autora, do crédito indevidamente recebido, o que afasta sua boa-fé. Ademais, embora ilícita a contratação, os descontos foram compensados pelo valor indevidamente recebido, sendo certo que a restituição/compensação integral do crédito -- determinada na sentença -- só se dará em fase de cumprimento, não se verificando, portanto, qualquer impacto na subsistência da parte autora, de modo que, à falta de comprovação de outros fatos que tenham lesado sua personalidade, não há se falar em dano moral. 5. Sentença reformada, para declarar a inexigibilidade do contrato e respectiva dívida, e condenar a ré a restituir à autora o indébito de forma dobrada, bem como a fazer cessar os descontos em seu benefício previdenciário sob pena de multa cominatória, determinando-se à zelosa Serventia a expedição de carta para intimação pessoal da ré para cumprimento da obrigação de fazer. Recurso parcialmente provido, com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1004803-06.2021.8.26.0541; Desembargador (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência parcial, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil. Assim,

cada parte deverá arcar com 50%, observada a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator