



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386907

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020465-64.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada GISLEINE GABRIEL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1020465-64.2024.8.26.0004
Apelante: Picpay Instituição de Pagamento S/A
Apelado: Gisleine Gabriel
Foro e vara de origem: Foro Regional da Lapa/4ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO SEM MANIFESTAÇÃO DE VONTADE. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito ajuizada por beneficiária do INSS alegando a ocorrência de descontos indevidos em seu benefício previdenciário, decorrentes de cinco contratos de empréstimos consignados que não reconhece ter contratado. Sustentou que os valores dos empréstimos foram transferidos integralmente via PIX a terceiros desconhecidos, sem qualquer benefício pessoal. Sentença julgou procedente o pedido, reconhecendo a inexistência das contratações, determinando a suspensão dos descontos, a restituição dos valores pagos e condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A instituição financeira interpôs apelação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve manifestação válida de vontade da autora na contratação dos empréstimos consignados; (ii) estabelecer se os descontos indevidos em benefício previdenciário ensejam indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira não se desincumbe do ônus da prova acerca da validade dos contratos, conforme exigido pelo art. 373, II, do CPC, limitando-se a negar genericamente os fatos narrados na inicial e a apresentar documentos unilaterais (telas sistêmicas), desprovidos de elementos aptos a comprovar a anuência da autora.

4. A tentativa de inovar na fase de réplica, com nova defesa e documentos, caracteriza preclusão consumativa, sendo válida apenas a contestação inicialmente apresentada, que não impugna de forma específica as alegações da autora.

5. A inexistência de assinatura, gravação ou qualquer elemento de autenticação robusto nos documentos apresentados impede a comprovação de manifestação válida de vontade da autora quanto à contratação dos empréstimos consignados.

6. A prova de que os valores foram imediatamente transferidos a terceiros via PIX, sem benefício à autora, corrobora a tese de fraude mediante acesso indevido a sua conta bancária.

7. A falha na prestação do serviço, pela ausência de mecanismos eficazes de segurança, atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC, não havendo excludente de responsabilidade.

8. A autora experimenta prejuízos extrapatrimoniais decorrentes da surpresa e angústia causadas pelos descontos indevidos sobre verba de caráter alimentar, além da perda de tempo útil e da necessidade de medidas judiciais para a reparação do ilícito.

9. A indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da reparação civil, nos termos da jurisprudência consolidada do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso improvido.

Tese de julgamento: A) Cabe à instituição financeira o ônus de comprovar a

manifestação válida de vontade do consumidor nas contratações realizadas por meio eletrônico. B) A ausência de prova robusta quanto à regularidade das contratações, aliada à imediata transferência dos valores a terceiros, evidencia fraude e justifica a declaração de inexistência dos contratos. C) Os descontos indevidos sobre benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, configuram falha na prestação do serviço e ensejam reparação por danos morais, independentemente de inscrição em cadastros restritivos. D) A apresentação de segunda contestação após réplica, com novos fundamentos e documentos, não é admitida em razão da preclusão consumativa.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CPC, arts. 355, I, 373, II, e 487, I; CC, art. 406, com redação da Lei nº 14.905/2024; CDC, arts. 6º, VI, e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 318.379/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ 04.02.2002; STJ, Súmula 362.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito em que a autora alega, em síntese, ter percebido descontos indevidos em seu benefício previdenciário decorrentes de cinco contratos de empréstimo consignado que não reconhece e não contratou. Afirmou ainda que o fato as quantias eram imediata e integralmente transferidas via PIX a terceiros desconhecidos. Pleiteou que seja declarada a inexistência de manifestação de vontade quanto as contratações, a restituição das quantias descontadas e a condenação do requerido em indenização por danos morais.

A r. Sentença de fls. 235/238 julgou procedente a ação, para: "declarar a inexistência e inexigibilidade dos contratos que fundamentam a ação, confirmando-se e tornando-se definitiva a liminar concedida, que ora ratifico, para suspensão dos descontos relativos aos contratos de empréstimos firmados com a autora GISLEINE GABRIEL, CPF nº 859.397.148-20, indicados às fls. 14, nos valores de R\$ 5.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 19.000,00, R\$ 2.000,00 e R\$ 4.900,00. Sem prejuízo, condeno o réu a restituir todos os valores indevidamente descontados da autora, pagos ou debitados de qualquer forma, pelos empréstimos em questão, , com correção desde cada desconto pelo IPCA e juros legais de mora do artigo 406 do CC da citação, além de compensar os danos morais de cinco mil reais, com atualização desta data pelo IPCA (súmula 362 do STJ) e juros também do artigo 406 do CC da citação."

Apela o requerido às fls. 241/264, alegando, em suma, que não houve falha na prestação de seus serviços e que todas as transações contestadas foram realizadas mediante protocolos de autenticação exigidos pelo aplicativo. Aduz que os registros internos evidenciam que os pagamentos contestados ocorreram do próprio dispositivo da autora. Requer a reforma da sentença para que seja a ação julgada improcedente.

Contrarrazões às fls. 270/276.

É o relatório.

Inicialmente, afasto a preliminar de ofensa à dialeticidade suscitada em sede de contrarrazões. Embora a apelação não impugne cada fundamento da r. Sentença e tenha reiterado pedidos formulados na contestação, é suficiente para devolver a matéria a este Tribunal para análise.

Passo à análise do recurso, o qual não comporta provimento.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"[...] Passo ao julgamento imediato do processo, nos termos do artigo 355, I, do CPC, declarando preclusa a produção de outras provas. A defesa do réu, com venia, deixa de impugnar concretamente os fatos narrados na inicial, nada trazendo que indicie a validade dos empréstimos. A questão é simples. A ré nada provou, nada rechaçou, apenas negando a existência de indenização.

Noto que a defesa fora juntada às fls. 58/73 em 17/12/24. Sequer havia esta necessidade, pois a carta foi juntada em 30/11, de forma que com a suspensão dos prazos durante o recesso e até 20/1, a ré teria bastante tempo para produzir sua defesa. Porém, optou por contestação sem qualquer elemento de prova, sem sequer tratar concretamente sobre os fatos da inicial, pedindo prazo para juntada de documentos (fls. 60). Ora, por que pedir prazo, se a ré ainda tinha considerável lapso para se defender? Nada explica sua conduta.

Fato é que a defesa foi juntada sem impugnar concretamente os fatos e sem juntar nada. Apenas após intimação da autora em replica, é que o banco deseje praticamente apresentar nova defesa, com novos argumentos, inovando na relação processual, fazendo tábula rasa da preclusão, o que não se pode admitir.

Mesmo que assim não fosse, o que dito às fls. 182/188 não altera a situação. A autora confessa ter conta no réu. Assim, sua foto e seu cadastro eram esperados. O que ela nega é a realização de uma infinidade de empréstimos em sequência, sempre com os valores sendo transferidos imediatamente a terceiros. Com relação a isso, a ré, mesmo na segunda tentativa, nada provou. Não é a documentação juntada e as telas sistêmicas fonte suficiente a provar a validade das transações.

Procede, então, o pedido.

Ademais, para que o banco não alegue omissão, o ônus de provar a válida manifestação de vontade e contratação dos empréstimos era da ré, que nada fez. A autora é consumidora dos serviços bancários. Mais do que isso, ainda que não fosse, não se pode impor prova diabólica, de fato negativo. Portanto, como a defesa sequer indicia a existência de mínimas garantias e emprego de mecanismos de segurança, ré arca com sua desídia.

Desse modo, não tendo o réu se desincumbido do ônus de comprovar a veracidade das contratações e pedido expresso da autora, presume-se, portanto, que não celebrou o negócio jurídico em questão. Ademais, a existência de PIX da integralidade dos valores logo em seguida a terceiros estranhos ao relacionamento bancário da autora é mais um sinal e prova de que sua conta foi invadida, hackeada, com uso por terceiros de seus dados, com contratação de empréstimos indevidos e transferência imediata da quantia, de forma a gerar prejuízo à autora, que nada se beneficia e ainda fica responsável pelas parcelas.

Assim, como consequência, deve ser declarada a inexistência de contratos válidos e a inexistência do débito.

Ademais, a devolução dos valores pagos, debitados ou de qualquer forma descontados do patrimônio da autora é medida de rigor, ante a inexistência de relação jurídica válida. As partes retornam ao estado anterior, de forma que o ressarcimento dos valores indevidamente pagos pela demandante é devido de maneira simples.

Quanto à indenização por dano moral, com razão à autora. Muito embora não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, depreende-se que experimentou mais que meros dissabores.

Com efeito, trata-se de pessoa que foi surpreendida com descontos invasão de sua conta, com cobrança de diversos empréstimos que não contratou, com pagamentos e ameaça de realização de outros adimplementos para dívida jamais anuída ou desejada.

Diante desse quadro, é manifesto o dano moral experimentado por situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico, diante do risco da privação de seu patrimônio e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A propósito: “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp. nº 318379-MG/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências. Diante disso, a indenização deve ser fixada em R\$ 5.000,00, eis que razoável e proporcional às especificidades do caso concreto e a censurabilidade do ato praticado pelo réu, além considerar que os valores descontados não geraram maiores prejuízos à subsistência, pois nada indicou a autora em contrário.

Finalmente, apenas para que não se alegue omissão, saliento que o réu responde objetivamente pelos fatos, em razão do risco de sua atividade, tendo sido incompetente e omissor ao permitir a contratação através de manifestação de vontade viciada, não autêntica, sem mecanismos de segurança a evitar a fraude. De outra banda, o terceiro que fora responsável agiu dentro dos sistemas do réu, não havendo excludente.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para declarar a inexistência e inexigibilidade dos contratos que fundamentam a ação, confirmando-se e tornando-se definitiva a liminar concedida, que ora ratifico, para suspensão dos descontos relativos aos contratos de empréstimos firmados com a autora GISLEINE GABRIEL, CPF nº 859.397.148-20, indicados às fls. 14, nos valores de R\$ 5.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 19.000,00, R\$ 2.000,00 e R\$ 4.900,00. Sem prejuízo, condeno o réu a restituir todos os valores indevidamente descontados da autora, pagos ou debitados de qualquer forma, pelos empréstimos em questão, com correção desde cada desconto pelo IPCA e juros legais de mora do artigo 406 do CC da citação, além de compensar os danos morais de cinco mil reais, com atualização desta data pelo IPCA (súmula 362 do STJ) e juros também do artigo 406 do CC da citação.

Pela causalidade e sucumbência, condeno o réu ao ressarcimento das custas e despesas, atualizadas de cada desembolso pelo IPCA, além de honorários de 15% sobre o valor atualizado da condenação monetária imposta."

Apenas ressalto que o réu foi citado para contestar o feito em decisão de fls. 50/51, tendo apresentado contestação em fls. 58/73. Após, com a intimação da autora para apresentação de réplica, entendeu por bem apresentar nova contestação, de fls. 182/188, com novos argumentos e documentos.

No entanto, no caso de apresentação de duas contestações, há que prevalecer a primeira, havendo preclusão consumativa com sua apresentação.

Da análise da contestação válida, qual seja a de fls. 58/73, observa-se que o requerido contestou genericamente a lide, não impugnando de maneira específica as teses da autora e não apresentando documentação capaz de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do requerente (art. 373, II, do CPC), de modo que não se desincumbiu de seu ônus probatório.

Ainda que pudessem ser considerados os documentos juntados com a segunda contestação, estes não são capazes de provar a regular contratação das operações financeiras. Os documentos (fls. 189/225) são meras telas sistêmicas produzidas unilateralmente pela instituição financeira. Não há assinatura, foto atrelada ao documento, gravação, nada que comprove que foi a autora quem realizou as operações. Ainda, apesar de os documentos possuírem "código de autenticação", não há nos autos qualquer indicação de onde tal sequência numérica pode ser validada ou sequer prova de que tal código foi realmente emitido pela autora durante as assinaturas.

Deve ser mantida, assim, a sentença quanto ao reconhecimento da inexistência e inexigibilidade das contratações de empréstimo consignado e da consequente restituição dos valores indevidamente descontados do benefício da autora, com a condenação da requerida em indenização por danos morais, uma vez que a falha de seu sistema de segurança que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo consignados em nome da autora, com inúmeros descontos sobre o seu benefício previdenciário, verba de caráter alimentar, causou presumível sofrimento e perda de tempo produtivo à requerente, ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).

LÉA DUARTE
Relatora