



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007776-09.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA INÊS ASSUNÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3214

APEL. Nº: 1007776-09.2024.8.26.0482

FORO: Presidente Prudente

APTE.: Banco Santander (Brasil) S/A

APDO.: Maria Inês Assunção (Justiça Gratuita) ☐☐☐☐☐☐☐☐

SERVIÇOS BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos material e moral – Empréstimo consignado – Inversão do ônus da prova – Autora impugna assinatura eletrônica – Necessidade de perícia digital – Contratação não comprovada – (arts. 373, inc. II e 429, inc. II, ambos do CPC) – Responsabilidade objetiva do banco – Falha na prestação dos serviços – Dano material comprovado - Dano moral “in re ipsa” configurado – “Quantum” reduzido para R\$3.000,00, quantia compatível com o caso examinado - Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 378/389, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade dos valores indevidamente cobrados do autor, condenando o réu à restituição do indébito em dobro, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

Aduz o apelante (fls. 386/395), em síntese, que a contratação eletrônica impugnada ocorreu de maneira regular e legítima, dirigindo-se a cliente até

o correspondente bancário, com posterior envio de SMS para aceite da operação, conforme prova documental acostada aos autos, em especial “selfie” da contratante e comprovante de depósito do valor emprestado. Reclama da determinação de devolução em dobro, somente possível na hipótese de má-fé, e da condenação à reparação pelos danos morais, ausente ato ilícito e abalo moral, pleiteando, subsidiariamente, a redução do “quantum” indenizatório. Pretende a aplicação da penalidade por litigância de má-fé à parte apelada e a exclusão da condenação em honorários advocatícios.

Recurso tempestivo, contrariado e preparado.

É o relatório.

A r. sentença vergastada corretamente julgou procedentes os pedidos declaratórios de inexistência de relação jurídica entre as partes e consequente inexigibilidade das cobranças dirigidas ao autor apelado, sendo oportuno transcrever os trechos que ancoraram o resultado proferido:

“In casu, diante da prova documental produzida nos autos pelas partes, entendo que a parte requerida não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 14, § 3º do CDC), em especial, comprovando a inexistência da falha na prestação de serviços.

Melhor elucidando, não logrou êxito a requerida em comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora (art. 373, inc. II, do CPC), ou seja, demonstrando a adesão da parte autora aos serviços

narrados na exordial.

Enfatizo que o leque probatório ao alcance da requerida é demasiadamente vasto a ponto de, se fosse de seu interesse, refutar os argumentos da exordial.

Não obstante, a parte requerida se limitou a juntar mero contrato com assinatura eletrônica que não possui, sequer, a utilização de métodos de autenticação válido, tal como o uso da biometria, chave IGP, geolocalização, dentre outros.

Igualmente, a assinatura foi contestada veemente pela parte autora, de modo que "Cessa a fê do documento particular quando for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade" (art. 428, inc. I, do CPC).

Sobre o assunto e o ônus da prova, o Superior Tribunal de Justiça fixou a tese na qual "Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)" (Tema nº 1061).

Ato contínuo, instada a se manifestar quanto às provas (fls. 350/351), a requerida se manteve inerte (fls. 377), não se desincumbindo de demonstrar a autenticidade da assinatura mediante produção de prova pericial do contrato.

Vale mencionar, desde já, que as aludidas medidas preventivas adotadas pela parte requerida não foram suficientes para evitar a operação indevida em nome da parte autora, certo que a fraude perpetrada caracteriza fortuito interno, que não rompe com o nexo de causalidade, mas confirma a responsabilidade objetiva do prestador do

serviços.

Enfatizo que "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 do STJ).

Ato contínuo, a análise da situação passa pela aplicação da teoria do risco da atividade, já que no exercício do seu negócio, por seu objetivo social, a atividade da requerida, essencialmente, gera grande movimentação de valores dentro dos seus estabelecimentos, e onde gravitam, pelo atrativo, afora sua clientela, os oportunistas ocasionais, voltados para o propósito da subtração e cometimento de outros ilícitos contra o patrimônio.

Nesse passo, indiscutível que a requerida não agiu com o grau de segurança e zelo esperado, dever que, anota-se, decorre do risco da própria atividade exercida.

Insta consignar que as medidas necessárias para se evitar que tais falhas ocorram são de exclusiva responsabilidade da parte requerida, devendo adotar cautelas para realizar o serviço a contento, garantindo segurança jurídica ao consumidor, nos termos do artigo 5º, caput, da Constituição Federal e artigo 8º da Lei 8.078/90."

Com efeito, é cediço que, uma vez impugnada a assinatura aposta em instrumento contratual, caberia ao réu apelante a responsabilidade de comprovar a legalidade do pacto por todos os meios em direito admitidos, principalmente através de perícia digital, para a aferição da autenticidade da assinatura eletrônica atribuída ao apelado no documento em testilha, à vista do

disposto pelo artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil, e do entendimento jurisprudencial sedimentado em sede de recurso repetitivo pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, no Tema nº 1.061.

No caso dos autos, o réu apelante, após instado a especificar provas (fls. 350/351), ficou-se inerte (fls. 377), deixando de postular a produção de prova pericial digital, mesmo tendo a chance de, através de laudo técnico, eventualmente comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor apelado, não produzindo, tampouco, quaisquer outras provas aptas a comprovar a autenticidade da assinatura eletrônica impugnada.

Em verdade, em sede de réplica, o autor apelado continuou a negar a contratação, sendo certo que a alegação de falsidade de assinatura demanda prova técnica, ou seja, exige **perícia digital** imprescindível em demandas dessa natureza e, na sua ausência, o legislador já distribuiu o ônus da prova em detrimento da parte que produziu o instrumento.

Nesse sentido já decidiram este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau e a C. 22ª Câmara de Direito Privado deste E. Sodalício, consoante modelares precedentes adiante sintetizados:

***“APELAÇÃO DO AUTOR - BANCÁRIO - EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO – Negativa de contratação – Ré apresenta
contrato digital com selfie – Impugnação à autenticidade***

do documento – Ônus da casa bancária em comprovar a participação do consumidor na celebração da avença – Réu que não requereu a produção de perícia digital – Incidência do disposto no artigo 429, II, do CPC e Tema Repetitivo nº 1.061, do STJ – Inexigibilidade do débito que se impõe – Valores recebidos na conta do autor que devem ser restituídos ao réu – Repetição em dobro - Tema Repetitivo nº 929, STJ - Modulação de seus efeitos - Dano moral não configurado, uma vez que o valor atinente ao mútuo impediu desfalque financeiro - Juros de mora (Taxa Selic) – Aplicação dos art. 389 e 406, do CC – Precedentes do STJ – RECURSO PROVIDO EM PARTE, para se declarar inexistente o contrato questionado, ordenar a repetição dobrada dos valores descontados, observada a taxa legal quanto aos juros de mora (Taxa Selic).” (TJSP; Apelação Cível 1002675-42.2024.8.26.0077; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. CONTRATO APÓCRIFO. MERA "SELFIE". MECANISMO NÃO HÁBIL PARA A CONFERÊNCIA DA SUA AUTENTICIDADE. RÉU QUE

NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO QUE SE IMPÕE. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO. CONDOTA QUE CONTRARIA A BOA-FÉ OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CARACTERIZADO. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$10.000,00. MONTANTE ADEQUADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002327-85.2023.8.26.0456; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirapozinho - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 10/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024).

Assim sendo, considerando-se a distribuição do ônus da prova pelo artigo 429, II, do Código de Processo Civil, e pelo artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor; o precedente relativo ao Recurso Especial nº 1.846.649/MA (Tema Repetitivo nº 1061) do STJ; e a ausência de realização da perícia digital; presumem-se verdadeiras as alegações do autor apelado de que a assinatura eletrônica contestada é falsa e de não houve consentimento com a contratação.

Frisa-se que o comprovante de depósito colacionado pelo banco apelante como demonstrativo da contratação, no valor de R\$ 1.471,00, efetivado em 24/11/2020 (fls. 349), nem mesmo se refere à contratação aqui discutida, relativa a empréstimo no valor de R\$ 19.772,36, incluído no benefício previdenciário do apelado apenas em junho de 2021, com o valor a ele liberado de R\$ 10.619,37 (fls. 23).

Diante disso, impunha-se a declaração de **inexistência do contrato**, nos termos da r. sentença recorrida, assim como a determinação de **restituição dos valores** indevidamente descontados do benefício previdenciário do demandante, não havendo nos autos prova de engano justificável por parte do fornecedor, mantida a devolução na forma dobrada.

De fato, a Corte Especial do C. STJ fixou entendimento de que é dispensável a existência de má-fé por parte da casa bancária, bastando que tenha havido ofensa à boa-fé objetiva, como ocorre no caso dos autos em que a instituição ré vem descontando parcelas de empréstimos não contratados pela demandante (EAREsp nº 676.608-RS, J. 21.10.2020, Rel. Min. OG FERNANDES, DJe 30.03.2021).

Aliás, segundo se infere do aludido paradigma, a restituição em dobro 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, restando decidido que *“o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito (...) [deve ser] aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão [30.03.2021]”*.

Em relação ao **dano moral**, uma vez reconhecida a inexistência da relação jurídica entre as partes, é impossível negar que a apelada tenha sofrido prejuízo emocional, sendo reconhecida a natureza de dano moral “in re ipsa” diante do flagrante defeito do serviço prestado pelo apelante.

Frisa-se que a contratação sem sua anuência só foi possível devido a defeito nos serviços prestados pelo apelante, que não tomou as devidas cautelas de segurança e permitiu que o ardil ocorresse, de modo que seguramente deve ser condenado ao pagamento do dano moral produzido no apelado, que redundou em enorme constrangimento, dispensando, assim, a prova de sua ocorrência, pois se presume da ocorrência do próprio fato, além do tempo perdido em ter que se socorrer do Poder Judiciário a fim de obter a declaração de inexistência de qualquer débito oriundo da contratação fraudulenta.

Trata-se, pois, de compensar ou amenizar o dano moral tendenciosamente causado pelo banco-apelante, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito e, ao mesmo tempo, desencorajar o responsável a repetir a conduta.

Isso porque, diante desse ambiente desfavorável para o consumidor e da condenável postura do fornecedor, o valor da indenização deve ser estabelecido seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Em vista disso, com base nos parâmetros estabelecidos e pela lógica que os orienta, a indenização pelo dano moral comporta **redução para R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, eis que tal quantia melhor se coaduna com a situação analisada e com os critérios orientadores acima mencionados.

Nesse sentido, em casos similares, assim já se decidiu neste Tribunal de Justiça:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame Desconto indevido em benefício previdenciário, com pedido de restituição dos valores e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a necessidade de restituição dos valores descontados indevidamente e a caracterização dos danos morais, bem como a adequação do valor da indenização. III. Razões de Decidir 3. A conduta de realizar descontos indevidos em benefício previdenciário gera transtorno que autoriza a compensação pecuniária. 4. A indenização por danos morais é cabível, com minoração do valor para R\$ 3.000,00, atendendo à dupla função da indenização. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido.” (Apelação n. 1019337-81.2024.8.26.0562, 2ª Câmara de Direito Privado, rel. Alvaro Passos, j. 29/01/25).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com indenização por danos materiais e morais. Reconhecida a inexistência de relação jurídica entre as partes e a irregularidade dos descontos efetuados no

benefício previdenciário do autor pela requerida. Dano moral evidente, por se tratar de pessoa de poucos recursos que sofreu angústia, humilhação e preocupação relevantes. Valor fixado, nesta sede, em patamar razoável, considerando as peculiaridades do caso. Honorários advocatícios. Descabida a elevação pretendida. Alterada apenas a base de cálculo. Recurso parcialmente provido.” (Apelação n. 1008321-33.2024.8.26.0077, 10ª Câmara de Direito Privado, rel. Coelho Mendes, j. 28/01/2025).

Em face da manutenção da r. sentença recorrida no que tange à declaração de inexistência de regular celebração de contrato entre as partes, afasta-se a pretensão de aplicação de multa por litigância de má-fé ao demandante, que logrou alcançar seu pedido inicial.

Por fim, não há que se falar em afastamento da condenação do apelante ao pagamento das verbas sucumbenciais, por conta do princípio da causalidade, diante da necessidade de vir o apelado a juízo.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, apenas para reduzir o valor da condenação à indenização pelos danos morais.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator