



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410078

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001267-83.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante/apelado BANCO BMG S/A, é apelado/apelante LEONARDO BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do réu. Deram parcial provimento ao recurso do autor. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40039

APELAÇÃO Nº: 1001267-83.2024.8.26.0572

COMARCA: SÃO JOAQUIM DA BARRA

JUIZ: AUGUSTO RACHID REIS BITTENCOURT SILVA

**APTES. E APDOS (RECIPROCAMENTE): BANCO BMG S/A E
LEONARDO BARBOSA**

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – CANCELAMENTO DO CONTRATO CONSIDERADO FRAUDULENTO – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 10.000,00 – RECURSOS DE LADO A LADO – contratação de cartão de crédito consignado em nome do autor – indevida manipulação de dados – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do réu – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – anulação do contrato mencionado na inicial que se impunha – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito do autor que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – fixação da indenização na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se mostra razoável – valor que se mostra adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – termo inicial da contagem dos juros de mora incidentes sobre a indenização por danos morais que deve ser o evento danoso e não a citação – Súmula 54 do STJ – fixação dos honorários sucumbenciais na origem que foi razoável.

Resultado: recurso do réu desprovido. Provido em parte o apelo do autor.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*LEONARDO BARBOSA propôs AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO c/c OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS em face de BANCO BMG S/A. O autor afirma que é aposentado e recebe benefício previdenciário por incapacidade permanente. Após consultar seu extrato de empréstimos consignados, constatou a existência de um empréstimo ativo referente ao Cartão de Crédito RMC de n.º 11236900, com valor limite R\$ 4.779,00. Afirma que não contratou o respectivo empréstimo e também não autorizou que fossem realizados descontos em seu benefício. Assim, pleiteia a declaração de inexistência de negócio jurídico, o reembolso dos valores descontados, de forma dobrada, e o pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/18). Com a inicial, juntou os documentos (fls. 19/83). Decisão de fls. 88 deferiu os benefícios da gratuidade judiciária e indeferiu o pedido de tutela de urgência. Contestação apresentada às fls. 94/115. O banco requerido alega, preliminarmente, a existência de conexão, a necessidade de confirmação da validade da procuração, a impugnação aos benefícios da gratuidade judiciária, a inépcia da petição inicial, bem como a prescrição e a decadência. No mérito, alegou, em suma, que o autor aderiu à proposta de contratação do empréstimo mediante assinatura do termo de adesão e do termo de autorização para desconto em folha de pagamento, não havendo qualquer irregularidade. Outrossim, teceu explicações sobre o produto e, por consequência, não deve haver a repetição do indébito e inexistente dano moral indenizável. Juntou os documentos (fls. 116/316). Manifestação sobre a contestação às fls. 320/340. Decisão saneadora de fls. 486/489 apreciou as preliminares, fixou pontos controvertidos e inverteu o ônus probatório. Foi designada audiência de instrução, debates e julgamento (fls. 499/501). Realizada a audiência (fls. 517), colheu-se o depoimento pessoal do autor e as partes apresentaram alegações finais remissivas.*”

A ação foi julgada parcialmente procedente para os seguintes fins: “*DECLARAR a inexistência do negócio jurídico e, consequentemente, a inexigibilidade dos débitos, bem como CONDENAR o requerido à restituição dos*

valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da parte autora, na modalidade simples, acrescidos de juros contados da citação (...). CONDENO o réu, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros contados da citação, calculados nos termos do art. 406, §§ 1º ao 3º, do Código Civil e atualização monetária, a partir do arbitramento (...). Não obstante o requerente ter negado, em juízo, que recebeu quantia oriunda do empréstimo impugnado, a instituição bancária comprovou que houve o depósito em conta de sua titularidade (fls. 162/168). Dessa forma, com fulcro no Princípio da Vedação ao Enriquecimento Ilícito, AUTORIZO a compensação com os valores transferidos para a conta bancária de titularidade da requerente em razão do empréstimo impugnado, (...). Caso o requerente entenda que também houve fraude na abertura da conta bancária, deverá manejar a ação competente para tanto.”. O réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação. A sentença se encontra a fls. 518/523.

Inconformados, autor e réu recorreram (fls. 526/541 – réu; fls. 547/554 – autor).

O réu sustentou, em síntese, que a contratação foi regular. Não há razão pra serem não serem considerados idôneos os documentos colacionados. A instituição financeira também foi vítima de fraudadores. O réu não agiu de má-fé. O dano moral não se patenteou. Alternativamente, pediu a redução do valor da indenização por danos morais.

O autor alegou que a fixação da indenização por danos morais não cumpriu suas funções pedagógica e compensatória. Pediu a majoração para o valor de R\$ 15.000,00. O termo inicial da contagem dos juros de mora deve ser o evento danoso. Requereu a majoração dos honorários sucumbenciais para 20% do valor da condenação.

Em suas respostas (fls. 558/565 e 619/627), as partes basicamente pugnaram pelo desprovemento do recurso contrário.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. O do réu está

preparado. O do autor não, mas ele é beneficiário da gratuidade da justiça. Os recursos, então, comportam conhecimento.

A questão foi assim decidida na origem: *“O feito desafia o julgamento antecipado, na esteira do que prevê o art. 355, inciso I, do CPC. As matérias preliminares já foram apreciadas no saneamento processual. No mérito, o pedido merece ser julgado procedente. Não se podia exigir que a parte autora fizesse prova negativa, isto é, de que não celebrou o contrato junto à ré, portanto, cabia à requerida comprovar que houve a contratação do empréstimo questionado, justificando os descontos efetuados no benefício previdenciário da parte autora. Além disso, é evidente a posição de hipossuficiência da parte autora frente ao requerido em relação à consecução do meio probatório. Assim, frente a verossimilhança das alegações da requerente e ao desequilíbrio entre as partes na produção das provas necessárias ao deslinde da presente lide, imperiosa a determinação da inversão do ônus da prova nos moldes do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, conforme decisão de fls. 486/489. Desta feita, competia à parte requerida a comprovação de autenticidade das assinaturas lançadas no contrato de fls. 116/161, dada a controvérsia quanto à falsidade arguida pela parte autora. Não obstante estas razões, o art. 429, inciso II do Código de Processo Civil, define que incumbe à parte que produziu o documento o ônus da prova quando se tratar de impugnação da autenticidade. Nesse sentido: (...). Realizada a prova oral, o requerente foi indagado se a assinatura constante no contrato era sua, tendo respondido, com veemência, que não era dele. Ressaltou, ainda, que nunca entrou em contato com o requerido para contratação de empréstimos bancários e nem recebeu, em sua conta bancária, qualquer valor de contratação de empréstimo. Dessa forma, evidente que a produção probatória não foi capaz de sanar a dúvida presente desde o saneamento processual, ou seja, a autenticidade da assinatura contratual. Com isso, embora não se possa obrigar o requerido a produzir a prova hábil para a sustentação de seu interesse, eleo deve arcar com ônus de sua não realização ou da produção insuficiente. Nesse sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo: (...). Não provada a contratação válida e regular pela parte ré, a qual ensejou os descontos indevidos em conta do autor, há, por consequência, ato ilícito (artigo 186, do Código Civil), que fundamenta a imposição*

de obrigação reparatória, de natureza material (artigo 927 do Código Civil). Logo, forçoso reconhecer que os descontos são realmente indevidos e ilegais. É congruente e imperioso o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico, bem como o ressarcimento dos descontos indevidos, leia-se inautorizados, em benefício previdenciário da requerente. Assim, são devidos os danos materiais em valor igual àquele indevidamente desembolsado pela autora, já que não vislumbro má fé da instituição bancária, a qual, a princípio, também foi vítima de fraude, acrescidos de atualização monetária e juros legais. O pedido de danos morais também é procedente. Com efeito, desnecessária a comprovação do prejuízo sofrido pelo autor, porquanto em se tratando de desconto indevido, in re ipsa o dano moral decorrente da supressão de valores em benefício previdenciário, dispensando prova objetiva de qualquer prejuízo, o qual se presume e decorre do próprio fato e da experiência comum. Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça: (...). Desse modo, considerando-se os transtornos e dissabores sofridos pelo requerente, o requerido também deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), eis que se afigura suficiente para ressarcir os transtornos sofridos pelo autor, com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além do bom senso e moderação que sempre devem nortear as decisões judiciais.”

À vista da r. sentença, passa-se ao exame dos recursos que, adianta-se, quanto ao principal, não comportam provimento.

A controvérsia encontra-se sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula nº 297 do S.T.J.¹ Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Como a relação entre as partes é de consumo, cabível a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, VIII da Lei nº 8.078/90, uma vez que o autor é claramente hipossuficiente em face ao réu, bem como porque absolutamente verossímil a versão inicial – uma vez que se coaduna com o que acontece no sistema bancário do país.

Ainda que não se desse a inversão, cumpria ao réu provar que o autor realmente celebrara o contrato cartão de crédito com amortização junto à RMC questionado na inicial. O que não fez.

O contrato questionado na inicial possui o número 11236900 e foi incluído na base do INSS no dia 01.06.2018 (fls. 25). O réu trouxe aos autos sete contratos que teriam sido celebrados entre as partes. A numeração de todos eles é diversa da numeração do contrato ora discutido. As datas tampouco coincidem. O único celebrado em 2018, foi firmado em fevereiro (fls. 142 e segs.), ou seja, quase quatro meses antes da data em que foi incluído o contrato em questão. É cediço que não é assim que funciona o procedimento bancário nesses casos. A inclusão leva poucos dias.

O réu, portanto, não provou a existência da contratação.

Assim, era mesmo o caso de declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, bem como de inexigibilidade do débito indicado na inicial.

Corolário era mesmo a devolução do valor que foi descontado indevidamente na aposentadoria do autor, porquanto se trata de decorrência natural da declaração de inexigibilidade.

Patente a responsabilidade do réu no caso vertente, já que falhou na prestação dos serviços ao permitir que terceiro contratasse em nome do autor, sabe-se lá para qual propósito.

Cediço que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve se equiparar ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela

instituição financeira.

Sobre o tema, foi publicada a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do réu no caso vertente no que concerne aos danos decorrentes da contratação forjada em nome do autor.

Prossegue-se

O dano moral se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo de crédito, porque não houve demonstração de que o nome do autor foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

Com efeito, o autor recebe aposentadoria e foi surpreendido com inclusão de contrato de empréstimo consignado no extrato do seu benefício previdenciário. Teve que tomar providências para resolver o problema criado pelo réu – por dolo ou por negligência grave dele, tanto faz.

A manipulação indevida dos dados do autor, somada à culpa grave do réu que forjou empréstimo sem sua aquiescência – ou tolerou que se forjasse contratação não havida com ele –, faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

O autor sofreu mais que mero dissabor. Como mencionado, foi surpreendido com empréstimo irregular inadvertidamente tomado em seu nome. Sem êxito na resolução do problema, teve de se socorrer do Poder Judiciário.

Por todos estes fatos, não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo autor. Houve assim violação à paz de espírito – bem da personalidade – passível de fazer surgir dano moral.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratempos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos

moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Já se disse que a figura do dano moral foi criada para compensar as vítimas das lesões não patrimoniais a bens jurídicos que merecem tutela. Um desses bens é a referida paz de espírito que é corroída quando a pessoa tenta resolver um problema criado por um fornecedor de serviço de grande porte – uma grande instituição financeira como o réu, por exemplo – e acaba esbarrando na indiferença da corporação.

Somente o fato de o cliente ter que perder tempo infrutiferamente para tentar solucionar um problema decorrente de deficiência da própria empresa, já é suficiente para dar ensejo a danos morais. Não danos de grande porte, mas daqueles que vão corroendo por dentro os consumidores e que se somam ao longo do tempo para depois, de súbito, desembocarem em uma síncope nervosa ou em um ataque cardíaco fulminante e inexplicável.

É certo que nos dias presentes há uma banalização dos danos morais. Algumas situações extremamente insignificantes são erigidas à condição de sérias afrontas e acabam por servir de justificativa para demandas milionárias. De outro lado, é bom que não se esqueça, também que há uma tendência de os grandes grupos econômicos colocarem na vala comum do mero aborrecimento toda e qualquer conduta da parte deles com relação aos seus clientes – patrimônio maior das empresas, mas tão maltratado por elas.

A soma destes constantes tropeços é inaceitável e avilta o consumidor. Faz a pessoa se sentir impotente diante da indiferença e prepotência da grande corporação.

Tal espécie de sensação é passível de reparação. A indenização, ao mesmo tempo que funciona como um bálsamo para a pessoa, recompensando a frustração impingida, também serve de alerta e censura para que o fornecedor do serviço resolva os seus problemas estruturais que tantos dissabores causam aos clientes.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “*via crucis*” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “*ganhar pelo cansaço*”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Esticam a solução da questão, com o escopo de a situação permanecer como está. Ou de ser realizada alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente tanto por ter o réu tolerado que se forjasse contratação não havida com o autor, como pela injustificável demora quanto à (não) resolução do problema criado pela própria instituição financeira.

Presentes a responsabilidade do réu e o dano, passa-se à análise do *quantum* estipulado para a indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso dos autos, foi razoável a fixação da indenização na origem em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Trata-se de valor perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização não implica enriquecimento sem causa, bem

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permeá-la na espécie e que tem por escopo compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, particularmente no caso dos autos, a faceta educativa-punitiva, pela prática espúria detectada, tem especial relevo e por si só justifica a fixação da indenização no valor eleito na sentença.

O autor não manteve relação contratual com o réu. O dano que se repara é extracontratual. Por isso, o termo inicial da contagem dos juros de mora deve ser o evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do STJ, cuja redação é a seguinte: *“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*. Tão-só nesse ponto, o recurso do autor merece acolhida.

De resto, não há que se falar em fixação dos honorários advocatícios em 20% da base de cálculo eleita na sentença. O percentual estipulado remunera de maneira adequada a procuradora do autor. Na hipótese dos autos, foram observados os parâmetros do artigo 85, 2º do CPC.

Em suma, o recurso do réu é desprovido. O do autor é parcialmente provido para o fim de modificar o termo inicial da incidência dos juros de mora sobre a indenização por danos morais, que passa a ser o evento danoso.

Em razão da sucumbência recursal integral do réu, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos à procuradora do autor são majorados para 12% do valor atualizado da condenação (soma do valor da indenização, com o valor a ser repetido e o valor do contrato declarado inexistente – todos corrigidos). A referida quantia é adequada para remunerar a atuação da profissional nesta sede.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso do autor. Nega-se provimento ao apelo do réu.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator