



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410809

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020532-87.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada FLAVIA MARIA FERREIRA MELO (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, 29 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2.680

Apel. n.º: 1020532-87.2024.8.26.0405

Foro: Osasco

Apte.: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento

Apda.: Flavia Maria Ferreira Melo (Justiça Gratuita)

CONTRATO – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – Alegação de não contratação – Fraude decorrente da falha na prestação dos serviços da instituição financeira – Ré revel – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Citação – Carta com aviso de recebimento enviada ao endereço constante no CNPJ da empresa – Citação válida – Revelia – Com efeito, a revelia conduz à presunção de veracidade dos fatos alegados na exordial – Presunção relativa, que não foi infirmada nos autos – Autora que anuiu com o valor inicialmente ofertado a título de “troco” – Gravações telefônicas que comprovam a não concordância com as novas propostas – Contrato que foi celebrado indevidamente, prevendo valor liberado expressamente não anuído pela autora – Utilização indevida dos documentos pessoais e da selfie da autora – Manutenção da declaração de nulidade do contrato como medida de rigor – Devolução devida – Dano moral configurado – Natureza in re ipsa – Quantia fixada na instância de origem que comporta redução, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Autorizada a compensação – Recurso parcialmente provido

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 88/96, cujo relatório se adota, que julgou procedentes em parte os pedidos iniciais para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e a consequente inexigibilidade do débito relativo ao Contrato nº 0079220037; condenar a ré a restituir à autora, a título de danos materiais, de forma simples, as parcelas relativas ao contrato que já tenham sido indevidamente descontadas de seu benefício previdenciário; condenar a ré a pagar à autora, a título de danos morais, a quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais); e condenar a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono da parte adversa, arbitrados em 20% do valor da causa.

Sustenta a ré-apelante, preliminarmente, a ausência de citação válida, eis que a mera juntada de procuração aos autos, por procurador ao qual não foram outorgados poderes especiais para receber citação, não possui condão de suprir a ausência do ato citatório. Aduz que, caso seja decretada a revelia, deve ser permitida a utilização de todas os meios de prova em Segundo Grau, a teor da Súmula 231 do STF. Aponta que restou devidamente comprovada nos autos a regularidade da contratação do empréstimo consignado discutido na demanda, que fora formalizado por meio de assinatura digital e encaminhamento dos documentos pessoais da demandante. Com base nesses fundamentos, pugna pela desconstituição do julgado, com a consequente improcedência dos pedidos formulados na inicial. Subsidiariamente, pleiteia a compensação dos valores e a minoração do valor da indenização pelos danos morais, defendendo que os fatos articulados na petição inicial não ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento cotidiano (fls. 98/117).

Recurso tempestivo, contrariado e devidamente preparado.

É o relatório.

Inicialmente, há de se constatar a validade da citação efetuada nos autos. Ao contrário do alegado pela apelante, o Magistrado *a quo* não considerou que o comparecimento espontâneo da instituição financeira aos autos, mediante juntada de habilitação e procuração aos autos, teria suprido a necessidade de sua citação para a apresentação de contestação. Na verdade, constatou-se que a apelante foi devidamente citada por meio de carta de citação com aviso de recebimento remetida ao endereço indicado em seu CNPJ, conforme documento de fls. 81, devidamente assinado, comprovando o recebimento da carta de citação, nos termos do artigo 248, parágrafo 4º, do Código de Processo Civil.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de cobrança pela qual o banco autor busca o recebimento de crédito com base em contrato de empréstimo celebrado com o réu – Sentença de procedência – Recurso do réu. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL – Cobrança pelo banco apelado – Réu que alega nulidade de citação – Não verificada – Citação por carta com aviso de recebimento enviada ao endereço do réu – Recebimento por funcionário de portaria, em condomínio edilício - Validade reconhecida, nos termos do art. 248, § 4º, CPC – Intempestividade da contestação verificada – Efeitos da revelia devidamente reconhecidos – Comprovante de contratação e planilha de cálculo juntados pelo autor, assim como comprovada a disponibilização do crédito na conta do réu – Contratação incontroversa entre as partes – Alegação de ausência de instrumento contratual que não se mostra suficiente para o afastamento da pretensão inicial – Inadimplemento verificado - Cobrança devida. SENTENÇA MANTIDA – Recurso do réu desprovido, com majoração de honorários” (TJSP; Apelação Cível 1000188-61.2024.8.26.0704; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XV - Butantã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025)

“AÇÃO DE COBRANÇA. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. O réu não juntou cópia do contrato, que teria sido extraviado, mas encartou tela de seu sistema informatizado constando os detalhes do contrato inadimplido e os dados pessoais do autor, além do extrato de conta corrente indicando crédito do valor avençado na data do contrato. Petição inicial instruída com o demonstrativo da operação, evolução do débito e inadimplência. CITAÇÃO. Validade. O autor juntou a ficha cadastral do réu, ali constando seu endereço, que coincide com as informações de

*seu sistema interno, assim como a procuração encartada pelo recorrente, assinada pelo réu e extraída de outros autos nos quais o demandado figura no polo passivo. **Citação por carta enviada para o endereço do réu, em condomínio edilício, que retornou acusando a entrega efetiva, sem qualquer ressalva do recebedor. Ato citatório que se aperfeiçoou. Inteligência do art. 248, §4º, do CPC. REVELIA. Válida a citação, o réu deixou de apresentar defesa, tornando-se revel, na forma do art. 344 do Código de Processo Civil. Presunção de veracidade das alegações de fato formuladas pelo autor. Sentença reformada. Recurso provido.*** (TJSP; Apelação Cível 1067709-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2023; Data de Registro: 23/07/2023)

Superada a preliminar, passa-se à análise do mérito.

Pois bem, as razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida. A r. decisão guerreada analisou todos os argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção, pois conforme observou o d. Magistrado:

“Alega a autora que não autorizou a pactuação da operação de número 0079220037, com portabilidade de empréstimo consignado das parcelas relativas a débito de seu benefício previdenciário, incluído em 01/07/2024.

O réu não contestou o feito, nem apresentou nos autos qualquer documento hábil a demonstrar que a operação foi de fato contratada pela própria requerente, ônus que lhe

incumbia. Assim, por absoluta falta de prova em sentido contrário, depreende-se que a autora não pactuou o negócio jurídico objeto da ação com o réu.

Há de ser reconhecida, portanto, a inexistência de relação jurídica entre as partes, com a consequente declaração de nulidade do Contrato nº 0079220037, incluído em 01/07/2024, no valor de R\$ 26.940,00.

Observa-se, in casu, que o réu não foi diligente na averiguação da autenticidade da documentação apresentada, ônus que lhe cabia enquanto prestador de serviços. E, diante dos serviços mal prestados, deverá ressarcir a autora quanto aos danos experimentados, nos termos do artigo 14 do CDC.

Com efeito, ainda que a autora tenha sido vítima de golpe de terceiros, tratando-se de relação consumerista, o entendimento jurisprudencial é no sentido de que os bancos respondem pelas operações indevidas ocorridas com seus clientes. Tal situação é caracterizada como defeito no serviço e a instituição financeira responsabiliza-se de forma objetiva pelos riscos de sua atividade.

(...)

Nesse lanço, impõe-se a declaração de inexistência de relação jurídica bem como da inexigibilidade do débito em relação à operação questionada, além da determinação de restituição de valores relativos a eventuais parcelas já adimplidas pela autora, com acréscimo de correção de monetária a partir de cada desembolso, e juros de mora a contar da citação. Frise-se, contudo, que a restituição deve se dar de forma simples, e não dobrada, como pretende a requerente. Isso porque a aplicação da regra contida no parágrafo único do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe má-fé do credor, o que não se identifica na espécie. Foi esse, aliás, o entendimento esposado pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça em julgado relatado pelo eminente Ministro João Otávio de Noronha: “A aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor somente é justificável quando ficarem configuradas a cobrança indevida e a má-fé do credor fornecedor do serviço. Incidência da Súmula n.

83/STJ.”(AgRg no REsp 1329178/SC - J. 06.08.2015).

No mais, não há dúvida de que se deduz dano moral da contratação indevida de empréstimo consignado, sobremaneira pelo dissabor experimentado pela autora, ao se ver compelida a buscar a solução da situação, tudo por conta da vulnerabilidade do sistema bancário mantido pelo requerido, que possibilita a realização de empréstimos sem a efetiva autorização do interessado.”

Com efeito, a revelia conduz à presunção de veracidade **dos fatos** alegados na exordial, conforme dispõe o artigo 344 do Código de Processo Civil, ao estabelecer que:

"Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor."

Todavia, tal presunção é *juris tantum*, ou seja, relativa, podendo ser afastada se houver nos autos prova documental que infirme os fatos alegados pelo demandante, nos termos do artigo 345, inciso IV, do mesmo diploma legal:

"Art. 345. A revelia não produz o efeito mencionado no art. 344 se:

IV - as alegações de fato formuladas pelo autor forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova constante dos autos."

Entretanto, ainda que se considere o contrato apresentado pela apelante em sede recursal (fls. 122/132), a teor da Súmula 231 do Supremo Tribunal Federal, a instituição recorrente apelante não logrou êxito em desconstituir os fatos alegados na petição inicial.

A partir dos *links* de gravação das conversas telefônicas mantidas entre as partes (fls. 87), a apelada salienta expressamente **não anuir** com a contratação da portabilidade, após terem sido alteradas as condições previamente ofertadas.

E, como é cediço, o artigo 341 do Código de Processo Civil determina que cabe ao réu impugnar, de forma específica, os fatos narrados na petição inicial, sob pena de presunção de veracidade das alegações não contestadas. No caso, observa-se que a ré-apelante não impugnou as alegações da autora-apelada, nem as conversas telefônicas reproduzidas, omitindo-se especialmente quanto à divergência verificada entre o valor oferecido inicialmente a título de “troco” e anuído pela apelada – R\$4.348,00 - e o valor efetivamente constante no contrato - R\$422,41 –, com o qual não concordou a consumidora.

Frisa-se que as gravações reproduzidas nos autos comprovam, de maneira incontroversa, que a autora-apelada manifestou, claramente, discordar da nova oferta apresentada pela apelante, não anuindo à formalização da portabilidade. Confira-se:

Réu “A proposta inicial que eu havia te informado, que poderia ter recálculo né, que você lembra... eu tinha te

informado o valor de troco aí de R\$4.000,00, né, você lembra disso?

Autora: “Foi...”

Réu: “De acordo com esse cálculo (...) foi identificado que a gente não tem como a gente liberar esses R\$4.000,00. Então é um troco menor, tá?”

(...) Você consegue receber de troco pelo menos, chutando baixo tá, na pior das hipóteses, o valor de R\$1.234,00 tá, só para deixar claro para você, R\$1.234,00, fora que você vai ficar no seu salário de agosto isenta dessa parcela, não vai ter desconto”

Autora: “Ah, pra mim não compensa não. Pra mim não compensa não.”

Não compensa porque eu já paguei 54 para refinaranciar e receber R\$ 1.000,00. Não sou nem é doida”. (0min27s – 1min24s):

E ainda (1min53s):

Autora: “se é esse valor eu não aceito não, tá bom, muito obrigado”.

Do conjunto probatório coligido aos autos, infere-se que a autora-apelada foi levada a acreditar, inicialmente, que, caso concordasse com a portabilidade do empréstimo consignado originalmente celebrado com o Banco Cetelem, o valor depositado em sua conta, a título de “troco”, seria superior a R\$4.000,00, anuindo, desta forma, com a celebração do contrato. Contudo, após as conversas telefônicas mencionadas, a parte apelante alegou que não conseguiria celebrar o contrato de portabilidade nos termos originalmente propostos, ofertando

valores inferiores a título de “troco”, os quais não foram aceitos pela consumidora.

Entretanto, ainda que a apelada tenha expressamente negado sua anuência aos novos termos ofertados, a apelante prosseguiu com a celebração do contrato, liberando um valor diverso ao concordado, de R\$ 422,41, originando um débito de R\$ 26.940,04, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 573,06.

Ademais, a ré-apelante apresentou apelação dissociada da realidade fática dos autos, limitando-se a alegar que a autora-apelada anuiu aos termos da contratação ao assinar o pacto mediante biometria facial e encaminhamento do documento de identificação. No entanto, a própria autora, na petição inicial, alega ter realizado os procedimentos para a celebração do negócio jurídico. O cerne da controvérsia reside no fato de que foi firmado um contrato distinto daquele que fora inicialmente proposto.

Tais circunstâncias, por si sós, evidenciam a imprescindibilidade da manutenção da declaração de inexistência da relação contratual entre as partes e da determinação de devolução dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora-apelada.

Quanto aos **danos morais**, uma vez reconhecida a inexistência do referido contrato e, consequentemente, a ilicitude dos descontos, é impossível negar que a autora-apelada tenha sofrido prejuízo, sendo reconhecida a natureza de danos morais *in re ipsa* diante do flagrante defeito do serviço bancário, além de se tratar de verba de caráter alimentar que necessita de especial proteção.

Frise-se que sucessivos descontos indevidos lançados no seu benefício previdenciário a privaram de usufruir da totalidade de seus rendimentos mensais, mostrando-se certo, ademais, que a apropriação não consentida de valores, sem qualquer embasamento em contratação válida, causa evidente situação de aflição e angústia, que superam o simples dissabor trivial inerente à vida cotidiana.

No que tange ao **valor da indenização**, esse deve se orientar pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo constituir, além de uma compensação para a vítima, em fator de desestímulo ao agente causador do ilícito, para que nele não reincida, sem, ainda, acarretar enriquecimento ilícito.

A quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil) fixada na instância de origem mostrou-se de todo desarrazoada e incompatível com o caso concreto, não podendo, portanto, ser mantida. Assim sendo, entende-se que a soma de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** a título de indenização por danos morais, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, revela-se suficiente.

Quanto as consectários legais, deverá ocorrer o **acréscimo de correção monetária pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)**, divulgado pelo IBGE, a partir da data do arbitramento, e de juros de mora pela taxa legal que corresponde à taxa Selic com dedução do índice de atualização monetária (IPCA), a contar da data do evento danoso, nos termos da **Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça**, desconsiderando-se eventuais juros negativos (artigo 389, parágrafo único combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024, ambos do Código Civil).

Por derradeiro, autoriza-se a **compensação** entre débitos e créditos recíprocos, na forma do artigo 368 e seguintes do Código Civil, tal como requerido pela instituição financeira-apelante, a fim de evitar que alguma das partes se enriqueça à custa da outra (artigos 884 e 885 do referido codex), cujos valores serão apurados em regular cumprimento de sentença

Em arremate, invoca-se o disposto no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte que dispõe:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”

O Colendo Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento ao predominantemente reconhecer a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum* (REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, 4ª Turma)

Por conseguinte, adota-se a fundamentação da r. sentença

recorrida, permanecendo parcialmente mantida e ratificada, com fundamento no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Isso posto, pelo meu voto **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixa-se de majorar a verba honorária sucumbencial, a teor do tema repetitivo 1059 do Superior Tribunal de Justiça, que firmou a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”

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

PEDRO FERRONATO

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO