



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418392

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034083-22.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER S/A, são apelados F VEICULOS LTDA e EDITH SABINO DA SILVA GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36353

Apelação Cível 1034083-22.2023.8.26.0001

Apelante: BANCO SANTANDER S/A

Apelados: F Veiculos Ltda e Edith Sabino da Silva Gonçalves

Comarca: São Paulo

Juiz: Anderson Suzuki

Apelação. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Relação de Consumo. Falha na prestação de serviços. Autora vítima de fraude. Contratação mediante fraude de financiamento bancário, em nome da autora, para a aquisição de veículo. Prova dos autos demonstrando, à exaustão, a ineficiência dos sistemas de segurança das corré e, por conseguinte, o caráter fraudulento da contratação. Serviços que não ofereceram a segurança e confiabilidade esperada. Declaração de inexistência do débito que era medida de rigor. Danos morais evidenciados. Quantum indenizatório que não comporta minoração. Aplicabilidade da Lei nº 14.905/2024 ao caso concreto. Base de cálculo dos honorários advocatícios de sucumbência que não comporta alteração. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença (fls. 182/189), cujo relatório se adota, que, nos autos de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido indenizatório, julgou parcialmente procedente o mérito da demanda, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar a nulidade da operação financeira e da compra e venda do automóvel; para declarar a inexigibilidade da dívida face à requerente, de modo que a requerida deverá abster-se de incluir seu nome em cadastro de inadimplentes,

devendo o Cartório retirar as restrições do Serasa e SPC em nome da autora com relação à cobrança do presente contrato; para declarar a inexigibilidade das inscrições em nome da autora, relativas ao veículo identificado na inicial e ao respectivo contrato de financiamento, e determino a transferência de quaisquer lançamentos de multas de trânsito em seu prontuário par ao nome da ré, bem como débitos relativos a IPVA, taxas e restrição no Cadin do veículo objeto da controvérsia; e, por fim, para condenar a ré ao pagamento de R\$10.000,00 (dez mil reais) à autora, com incidência de juros de mora da citação e correção monetária desde o arbitramento, a título de indenização de danos morais.

Inconformado, apelam os corréus Banco Santander e Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento. Defendem, em síntese, a necessidade de reforma da sentença. Argumentam que o contrato restou devidamente celebrado pela autora. Apontam que se trata de contrato eletrônico, sendo que as credenciais de segurança restaram validadas por meio de biometria facial e apresentação de documento pessoal. Dizem, que, por se tratar de contrato assinado digitalmente, não poderia ser realizada perícia grafotécnica. Argumentam que não poderia tomar mais cuidados e cautelas do que aquelas normalmente tomadas. Aduzem que se trata de fato de terceiro, sendo que os corréus também foram vítimas. Apontam que não houve ato ilícito imputável aos corréus, razão pela qual não há que se falar em condenação. Subsidiariamente, pugnam pela minoração do quantum indenizatório fixado. Dizem que os honorários sucumbenciais devem ser fixados com fulcro no valor da condenação. Pugnam pela aplicação da Lei nº 14.905/24 ao caso concreto. Pleiteiam, pois, seja dado provimento ao recurso, conforme razões aduzidas (fls. 219/232).

Houve respostas (fls. 256/263).

É o relatório.

O recurso interposto comporta parcial provimento.

De proêmio, ressalte-se que, conforme os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor e nos termos do enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, a relação jurídica entabulada entre as partes é de consumo, razão pela qual a controvérsia será resolvida à luz das regras daquele diploma legal.

Feitas tais considerações, restou devidamente comprovado, à luz do arcabouço dos autos, que o autora foi vítima de fraude, consubstanciada na celebração de contrato de financiamento bancário, em seu nome, para a aquisição de veículo.

E, nesse contexto, independentemente da regra de distribuição dos encargos probatórios que se utilize no caso concreto – seja nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, seja em virtude da garantia de inversão do ônus da prova (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor) – tem-se que os corréus não se desincumbiram satisfatoriamente do ônus de demonstrar que a regularidade e lisura da contratação de financiamento bancário para a aquisição de veículo.

As corrés afirmam que se tratou de contratação eletrônica de financiamento bancário, sendo que todas as medidas de segurança necessárias restaram devidamente utilizadas e observadas na espécie. Todavia, consoante fundamentado acima, nada provaram acerca da lisura da contratação. Aliás, em sentido oposto, o arcabouço probatório dos autos deixa claro que se tratou de verdadeira fraude.

Com efeito, em se tratando de contratação por meio digital, deve ser observada a regra do artigo 3º, §2º, da Resolução nº 3694/2009, do Banco Central do Brasil: *“A opção pela prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é admitida desde que adotadas as medidas necessárias para preservar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e*

dos usuários, devendo as instituições informa-los dos riscos existentes”.

No caso dos autos, verifica-se que tais medidas de confiabilidade e segurança da transação não foram observados. Inicialmente, porque os fraudadores utilizaram, para burlar a “biometria facial”, uma fotografia da autora que já era pré-existente e utilizada em seu bilhete único, conforme documento de fls. 146. Trata-se, assim, de circunstância que revela a fragilidade do sistema de validação de biometria facial das corrés. Em segundo lugar, verifica-se que a autora é domiciliada em São Paulo – Capital, ao passo que o veículo financiado está registrado no estado de Minas Gerais, cidade de Ibitiura de Minas. Nota-se, assim, cenário apto a demonstrar que as corrés sequer exigiram comprovante de endereço para a celebração do contrato. Por fim, o DDD do telefone cadastrado no instrumento relativo ao seguro vinculado ao financiamento, conforme se verifica às fls. 38, é de Minas Gerais (31), ao passo que a autora, conforme já fundamentado acima, é residente e domiciliada em São Paulo/Capital. Verifica-se, novamente, que sequer houve checagem mais detida de tais dados.

Assim, de todo o exposto, tem-se por demonstrado, à exaustão, o caráter fraudulento da contratação objeto da controvérsia.

Não há dúvida, portanto, de que os serviços oferecidos pelas corrés apresentaram graves falhas, haja o perfazimento de transação fraudulenta em desfavor da autora. Com efeito, percebe-se que as corrés não prestaram seus serviços com segurança, higidez e eficiência, de modo a garantir a incolumidade dos direitos de seus clientes e dos consumidores por equiparação, conforme exige o microssistema de defesa do consumidor.

Por conseguinte, a responsabilidade das corrés é inquestionável. E, conforme preceituam os artigos 14, *caput*, e 29, ambos do Código de Defesa do Consumidor, devem responder, **objetivamente**, por quaisquer danos que venha causar aos consumidores em razão de eventual falha ou deficiência em seus sistemas ou na execução dos serviços.

E, em se tratando de responsabilidade civil objetiva – *prescinde de exame acerca de culpa ou dolo* –, a qual encontra fundamento no risco da atividade desempenhada pela ré, só pode ser afastada caso seja provada a inexistência da falha na prestação do serviço, ou a culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro, o que não se vislumbra no caso concreto. Neste sentido, confira-se o entendimento de abalizada doutrina: “*Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.*” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 7ª Ed., Atlas, 2007)

Do mesmo modo, não há que se falar em rompimento do nexo causal em razão de culpa exclusiva de terceiro. Afinal, conforme bem assevera abalizada doutrina, atenta aos posicionamentos do C. Superior Tribunal de Justiça acerca do tema: “Com relação à culpa de terceiro ou fato de terceiro, o STJ entende que somente quando for imprevisível e inevitável é que poderá ser considerado como excludente. Assim, quando o fato de terceiro for inevitável, mas previsível, ou seja, quando o fornecedor tiver como prever a ocorrência, não poderá servir para excluir sua responsabilidade.” (GARCIA, Leonardo de Medeiros. Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo. 13ª Edição. Ed. Juspodivm, 2017, p. 162).

Ainda:

Todavia, como afirmam a doutrina e a jurisprudência desta Corte, o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível. Não basta, portanto, que o fato de terceiro seja inevitável para excluir a responsabilidade do fornecedor, é indispensável que seja também imprevisível (STJ, REsp nº 685.662/RJ; Min. Rel. Nancy Andrigghi; Dje. 05/12/2005).

E, no caso dos autos, não se trata de evento imprevisível e, tampouco, fortuito externo, como querem fazer crer as corrés. Muito pelo contrário, trata-se, em verdade, de nítida hipótese de fortuito interno, enquanto aquele fato que está intimamente relacionado aos risco da atividade empresarial lucrativa desempenhada pela empresa, razão pela qual não rompe o nexo de causalidade e, por conseguinte, não afasta a responsabilidade pelas falhas ocorridas nos serviços prestados.

Aliás, sobre o tema, o enunciado da Súmula nº 279 do Superior Tribunal de Justiça é bastante claro: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Do exposto, independentemente do prisma sob o qual se enfoque a controvérsia, resta evidente a responsabilidade objetiva das corrés no caso concreto. Portanto, andou bem a sentença no que tange ao édito declaratório.

Quanto ao afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, o recurso interposto também não comporta provimento.

Realmente, *“existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o automático dano moral”* (Antônio Jeová Santos, em Dano Moral Indenizável, 3ª Edição, Método, São Paulo, 2001). E, nesse contexto, no caso dos autos, verifica-se que a situação vivenciada pela autora ultrapassou tal piso mínimo e ingressou, efetivamente, na seara do dano moral indenizável. Ora, a fraude da qual a autora foi vítima, decorrente de falha dos corrés no mercado de consumo, notório constrangimento à autora, sensação de impotência e angústia. Ademais, houve a indevida negativação do nome da autora, que, até então, não havia sido legitimamente cadastrado nos órgãos de proteção contra maus pagadores. Trata-se, assim, de situação apta a ensejar agressão que extrapola a naturalidade dos fatos da vida, capaz, pois, de causar dano moral.

Outrossim, tem-se que o pleito de minoração do valor dos danos morais não comporta acolhimento.

Como bem se sabe, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuo o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido. Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados à autora e a negativação indevida do nome desta, conclui-se que o valor da indenização estabelecido pela sentença, R\$ 10.000,00 (dez mil reais), revela-se razoável e suficiente para reprimir as corrés e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ele enriquecimento sem causa.

No que tange à necessidade de observância aos ditames da Lei nº 14.905/2024, o recurso comporta parcial acolhimento.

Assim, o termo inicial dos juros moratórios, de 1% (um por cento) ao mês, será da citação, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024. A partir da data em que tal lei passou a vigor, diante da nova redação conferida ao artigo 406, do Código Civil, dito consectário deverá observar o que nela consta. A correção monetária terá seu termo inicial a partir da data do arbitramento, ou seja, data da publicação da sentença recorrida, também se observando o artigo 406, do Código Civil, com as modificações impostas pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, não há que se falar na alteração da base de cálculo dos honorários advocatícios de sucumbência. Conforme critérios estabelecidos pela regra do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil e, também, à luz do Tema nº 1.076 do C. STJ, os honorários não poderiam ser fixados com fulcro no valor da condenação, haja vista que resultaria em quantia aviltante à luz das peculiaridades da causa. Assim, deveriam ter sido fixados com fulcro no proveito econômico obtido ou valor da causa (os quais são praticamente idênticos), razão pela qual a fixação com fulcro neste último deve ser mantido.

Diante da ínfima alteração nos termos da sentença, não há que se falar em redistribuição dos encargos sucumbenciais.

Destarte, percebe-se que a sentença recorrida conferiu correta resolução à crise de direito material levada à apreciação do Estado-Juiz, razão pela deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, merecendo ligeira reforma, apenas, para que seja aplicada a Lei nº 14.905/2024 ao caso concreto.

Ante o exposto, *dá-se parcial provimento* ao recurso.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora