



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419373

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003573-02.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados BANCO PAN S/A e BANCO DAYCOVAL S/A, é apelada/apelante ROSALINA BENEDITA FRASSI (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO BRADESCO S/A.

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 parcial provimento ao recurso do corréu Banco Daycoval; deram parcial provimento ao recurso da autora; e negaram provimento ao recurso do corréu Banco Pan. 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), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003573-02.2023.8.26.0009

Apelante/Apelado: Banco PAN S.A.

Apelado/Apelante: Banco Daycoval

Apelada/Apelante: Rosalina Benedita Frassi

Apelado: Banco Bradesco S/A

Origem: São Paulo – Foro Regional IX Vila Prudente - 2ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Márcia de Souza Donini Dias Leite

Voto nº 2426

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E CARTÕES DE CRÉDITO CONSIGNADOS (RMC E RCC) FIRMADOS EM NOME DA AUTORA. SENTENÇA DE IMPROCEDENCIA DOS PEDIDOS EM FACE DO BRADESCO E PARCIAL PROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO BANCO DAYCOVAL E BANCO PAN. RECURSO BANCO DAYCOVAL PROVIDO. RECURSO AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO BANCO PAN IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos por Banco PAN S.A., Banco Daycoval e Rosalina Benedita Frassi contra sentença que julgou improcedentes os pedidos contra Banco Bradesco e parcialmente procedentes os pedidos contra Banco PAN S.A. e Banco Daycoval. A sentença declarou a inexistência de débitos relacionados a diversos contratos bancários e condenou os corréus vencidos a restituírem valores descontados dos benefícios previdenciários da autora, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão versa analisar: (i) se houve falha na prestação de serviços pelo Banco Bradesco relativa ao vazamento de dados que justifique a sua responsabilização; ii) se os contratos de empréstimos junto ao Banco PAN e ao Banco Daycoval foram regularmente firmados pela autora; (iii) se é cabível a repetição do indébito na forma dobrada; e (iv) se há dano moral indenizável e qual o valor adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Não demonstrada a falha na prestação de serviços por parte do Banco Bradesco, eis que a Casa Bancária não era a única detentora dos dados da autora.

5. A contratação com Banco Daycoval foi considerada válida, com assinatura eletrônica e biometria facial, não havendo vício de consentimento. A autora tinha ciência da contratação, afastando alegações de erro ou fraude. Culpa exclusiva da autora, que rompe nexo de causalidade.

6. Banco PAN não comprovou a regularidade dos contratos, sendo responsável pelos descontos indevidos no benefício previdenciário da autora. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova.

7. O ressarcimento em dobro do indébito é devido, conforme o entendimento fixado nos Embargos de Divergência em AREsp 676.608/RS, pois a cobrança indevida violou a boa-fé objetiva.

8. O dano moral decorre da privação indevida de verba alimentar, impondo-se a indenização de R\$ 5.000,00, em conformidade com precedentes do TJSP.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso interposto provido para julgar improcedentes os pedidos iniciais em face do Banco Daycoval. Recurso interposto pela autora parcialmente provido para determinar a devolução em dobro dos valores descontados pelo Banco PAN. Recurso interposto pelo Banco PAN improvido.

Teses de julgamento: 1. Ausência de responsabilidade do Banco Bradesco, não demonstrada falha na prestação dos serviços. 2. Contratação válida junto ao Banco Daycoval, sem vício de consentimento, e culpa exclusiva da autora. 3. Descontos indevidos pelo Banco PAN, resultando responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviço. 4. Devolução em dobro de valores. 5. Indenização por danos morais com valor bem arbitrado em sentença.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14.

Código Civil, art. 104.

Código de Processo Civil, art. 373, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1009987-77.2023.8.26.0506, Rel. Ramon Mateo Júnior, j. 07/12/2023.

TJSP, Apelação Cível 1024364-65.2023.8.26.0114, Rel. Mendes Pereira, j. 07/12/2023.

TJSP, Apelação Cível 1011298-31.2021.8.26.0100, Rel. Spencer Almeida Ferreira, j. 23/05/2024.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por **Banco PAN S.A., Banco Daycoval e Rosalina Benedita Frassi**, contra a r. sentença de fls. 521/540, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta contra **Banco Bradesco** e parcialmente procedentes os pedidos iniciais contra o **Banco PAN S.A., Banco Daycoval**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos contra BANCO BRADESCO S/A e PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos contra BANCO DAYCOVAL S/A e BANCO PAN S/A para, confirmando a tutela de urgência (fls. 173/174 – obrigação cumprida – fls. 212/213, fls. 249, fls. 427/430 e fls. 431/433), DECLARAR a inexistência dos débitos relacionados aos contratos bancários n. 53-1991009/23, n. 50-012657609/23, 355904031-0, n. 368642099-7, n. 351201715-5, n. 351591658-7, n. 351724737-9, n. 356036704-1, n. 768642447-9, n. 768542252-3, n. 756611246-7, n. 2293975709587400323 e n. 02293923761530030323, e CONDENAR os réus em obrigação de restituírem, de forma simples, os valores descontados dos benefícios previdenciários da autora, nos termos do relatório e fundamentação supra, além de pagarem cada um a quantia de R\$ 5.000,00 a título de compensação por dano moral, corrigida monetariamente da data da sentença (Súmula 362, do STJ), com juros legais a partir do evento danoso (Súmula n. 54 do STJ), autorizada compensação com a quantia disponibilizada na conta bancária, de forma atualizada, nos termos da fundamentação supra, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em face do princípio da sucumbência, condeno a autora a arcar integralmente com as custas, despesas do processo e honorários de advogado em favor de Banco Bradesco S/A.

Arbitro honorários advocatícios em 10% sobre valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º e 6ºA do CPC, ressalvado, apenas, o disposto no artigo 98, §3º, do CPC (autora é beneficiária da justiça gratuita - fls. 173).

Em face do princípio da sucumbência preponderante e especialmente do teor da Súmula n. 326 do STJ, condeno Banco Daycoval S/A e Banco Pan S/A a arcarem integralmente com as custas, despesas do processo e honorários de advogado em favor da autora.

Arbitro honorários advocatícios em 20% sobre valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§2º e 6ºA do CPC.”

O apelante/réu Banco PAN discorreu sobre a regularidade do contrato de cartão de crédito consignado, havendo inclusive o recebimento de valores em sua conta bancária; assim, não há se falar em descontos indevidos. Ademais, a autora pagou boleto enviado por terceiro sem a devida verificação dos dados, o que denota culpa exclusiva de sua parte. Com isso, resulta descabimento do pleito de declaração de inexigibilidade de débito e suspensão de

cobranças, e impugnação ao pedido indenizatório de danos morais.

O apelante/corréu Banco Daycoval argumentou, preliminarmente, sobre o julgamento *extra petita*, uma vez que a autora assumiu ter ingressado no link da formalização do contrato. Outro ponto diz respeito à desconformidade do julgamento com o Enunciado 12 do TJ/SP. No caso, como o boleto não foi emitido pelo Banco Daycoval, não há se falar em quitação/inexigibilidade do débito. Em outras palavras, o Banco Daycoval sequer foi beneficiado com o depósito. Alegou que o inconformismo da autora decorre da falta de depósitos por parte da Meta Consultoria em 07/2022. Justificou a validade da contratação por meio eletrônico com observância das formalidades exigidas (biometria facial, selfie, assinatura eletrônica, trilha de aceites e geolocalização). Por fim, pede seja afastada a condenação por danos morais, ou subsidiariamente, a redução do valor da indenização.

A apelante/autora Rosalina fez referência à responsabilidade solidária do Banco Bradesco pela fraude, uma vez que houve ingerência que possibilitou o vazamento de seus dados. Pede que a restituição dos valores cobrados indevidamente seja feita na forma dobrada, e majorado o valor da indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 652/696 e 699/708).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, importante esclarecer que ocorre julgamento *extra petita* quando um pronunciamento judicial condena a parte ré em pretensão diversa daquela pretendida pela autora.

No caso em apreço, verifica-se que a autora requereu em seus pedidos a declaração de inexigibilidade dos empréstimos consignados não contratados, bem como de todos os valores atrelados aos cartões de créditos consignados por ausência de contratação da autora, com restituição dos valores descontados indevidamente, na forma dobrada, e ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença julgou improcedentes os pedidos em relação ao Banco Bradesco e parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência dos contratos firmados com os Bancos Daycoval e Banco Pan, com a condenação dos corréus a promoverem a restituição dos valores descontados

indevidamente, de forma simples, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Assim, não se constatou que a sentença lançada tenha alcançado pretensão diversa da requerida. Ao contrário, vê-se que o magistrado de primeiro grau analisou detidamente os pedidos deduzidos, proferindo decisão nos limites dos pedidos formulados.

A questão relacionada à suposta desconformidade do julgamento com o Enunciado 12 do TJ/SP, diz respeito ao próprio mérito e assim será conjuntamente enfrentada.

Superada essas preliminares, cinge-se a discussão a saber: (i) se os contratos de empréstimos consignados foram regularmente firmados pela autora; (ii) se houve falha na prestação de serviço pelas instituições financeiras; (iii) se é cabível a responsabilização delas por fraude; (iii) se é devida a repetição de indébito; e (v) se há dano moral e sendo o caso qual o valor indenizatório.

Segundo consta da inicial, a autora contratou um empréstimo consignado com o Banco Bradesco S/A, no valor de R\$ 4.000,00, a ser pago em 14 prestações de R\$ 329,00. Ocorre que por volta da 5a. ou 6a. prestação, recebeu contato de pessoa do Banco Pan S/A, propondo a portabilidade do contrato, com redução das prestações para R\$ 280,00.

Afirmou que a empresa Meta Consultoria, de posse de seus dados pessoais, teria entrado em contato, informando necessidade de ser acessado link encaminhado, medida que foi adotada, especialmente porque essa empresa se apresentou como representante dos réus e teria indicado possível prejuízo (inclusão de juros embutidos, no valor de R\$ 20.000,00), caso assim não procedesse.

Mencionou que a Meta Consultoria teria devolvido, com atraso, os valores indevidamente descontados até fevereiro de 2023, permanecendo inerte com relação aos subsequentes.

Assim, por falha no dever de segurança, imputou responsabilidade civil objetiva dos Banco Pan S/A e Daycoval S/A em razão de permitirem que terceiros contratassem empréstimos e cartões de crédito consignados, sem sua autorização, além da responsabilidade do Banco Bradesco S/A por vazamento de seus dados pessoais, e falha nos serviços de atendimento em agência bancária própria.

Em sua contestação, o Banco Daycoval S/A fez menção à existência e validade do contrato de cartão de benefício consignado de nº 53-1991009/23, formalizado em 09/01/2023; do contrato de empréstimo bancário nº 50-012657609/23, formalizado em 20/01/2023, e que a autora teria sido beneficiada com crédito de R\$ 2.434,20 (cuja transferência teria ocorrido mediante TED), decorrente do contrato nº 50-012657609/23, e com crédito de R\$ 2.800,00, decorrente do contrato de cartão de benefício consignado n. 53-1991009/23.

Já o Banco Pan indicou existência e validade das contratações realizadas pela autora, uma vez que assinados por meio de biometria facial e depositados valores em sua conta bancária; apontou legalidade dos contratos de cartão de crédito consignado, reiterando que repasse a terceiro, por conta e risco do consumidor, não configura justa causa para invalidação do negócio jurídico, tampouco implica dever de indenizar. Negou existência de qualquer vínculo com Meta Consultoria, não sendo esta sua correspondente bancária.

E o Banco Bradesco contestou no sentido de que não seria titular de qualquer contrato questionado, inexistindo, portanto, qualquer responsabilidade por eventuais prejuízos suportados pela autora. Além disso, sustentou haver culpa exclusiva da consumidora e de terceiro.

Diante do caso apresentado, é certo que a autora não contatou por conta própria as Instituições Financeiras, mas que foi contatada por empresa que se passou por correspondente bancária, ludibriando-a a aceitar a proposta ofertada para realizar a portabilidade de empréstimo que tinha com o Banco Bradesco.

Por conseguinte, dispõe o Enunciado deste Tribunal nº 12 dispõe *in verbis*: “*Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.*”

Portanto, não foi proferido julgamento pelo Juízo de origem em desconformidade com o referido Enunciado nº 12.

Banco Bradesco.

No tocante à responsabilidade do Banco Bradesco, embora a autora seja correntista junto a essa Instituição Financeira, e teve

empréstimo realizado, não há quaisquer outros elementos probatórios capazes de demonstrar seguramente o envolvimento do Bradesco com a situação vivenciada pela autora, eis que não restou evidenciado qualquer vínculo com a empresa terceira “Meta Consultoria”.

Além disso, não é verdade que somente o Banco Bradesco é o único e exclusivo detentor das informações relativas ao contrato de empréstimo firmado com a autora, eis que o INSS também guarda as informações relativas ao número de contratação, valor das parcelas e quantidade, o que possivelmente um falsário poderia se apropriar dessas informações para aplicar os golpes.

Logo, não é possível concluir que houve ingerência por parte no vazamento de dados exclusivos da autora.

Ainda, destaca-se o seguinte trecho da sentença proferida:

“No caso em debate, não há prova mínima de que o corréu tenha sido autor do vazamento de seus dados, gerando contratação fraudulenta de outros empréstimos, vinculados às demais instituição financeiras.

Com efeito, não apenas aquela instituição financeira possuía dados pessoais da consumidora e dados do contrato de empréstimo válido.

O próprio INSS possuía esses elementos, especialmente dados do contrato de empréstimo firmado com Bradesco, já que averbado no benefício previdenciário da consumidora.

Ressalte-se, inclusive, recente condenação da autarquia federal pela ANPD por grande vazamento de dados pessoais dos beneficiários no ano de 2022 (Despacho Decisório nº 1/2024/FIS/CGF, publicado no dia 01/02/2024).

Portanto, sem indícios de que Banco Bradesco tenha concorrido, de qualquer forma, com vazamento dos dados pessoais da autora, não há como reconhecer dever de indenizar.

Também não há como impor condenação ao Banco Bradesco por eventual falha de outras instituições bancárias, lembrando que mero pagamento de boleto legítimo em sua agência não configura ato ilícito.” (fls. 529/530).

Portanto, fica mantida a improcedência dos pedidos iniciais demandados em face do Banco Bradesco, restando improvido o recurso da autora neste ponto.

Banco PAN S/A.

Com relação ao Banco Pan, foram firmados em nome da autora os seguintes contratos de empréstimos:

1) Contrato n. 355904031-0, em 18/04/2022, com valor emprestado de R\$ 35.548,80, e liberado de R\$ 15.524,16, a ser pago em 84 parcelas no valor de R\$ 423,20; 2) Contrato n. 368642099-7, com valor emprestado de R\$ 2.646,00 e liberado de R\$ 1.158,11, a ser pago em 84 parcelas no valor de R\$ 31,50; 3) Contrato n. 351201716-5, com valor emprestado de R\$ 20.924,40 e liberado R\$ 10.167,88, a ser pago em 84 parcelas no valor de R\$ 249,10 cada; 4) Contrato n. 351591658-7, com o valor emprestado de R\$ 27.644,40 e liberado R\$ 13.305,11, a ser pago em 84 parcelas no valor de R\$ 329,10 cada; 5) Contrato n. 351724737-9, com o valor emprestado de R\$ 33.600,00 e liberado R\$ 16.242,02, a ser pago em 84 parcelas no valor de R\$ 400,00 cada; 6) Contrato n. 356036704-1, com o valor emprestado de R\$ 9.576,00 e liberado R\$ 4.200,12, a ser pago em 84 parcelas no valor de R\$ 114,00 cada (fls. 35/36).

Além desses, também os de Cartões de Crédito RCC, sendo eles contrato n. 768542252-3, datado de 04/01/2023 e o contrato n° 2293975709587400323 (fls. 37)

E os Cartões de Crédito RMC, conforme os contratos de n° 768642447-9 e de n° 02293923761530030323, firmados em 2023 (fls. 37), e o de n° 756611246-7 firmado em 2022 (fls. 38).

Verifica-se que esses contratos constam no histórico de empréstimos extraído da tela sistêmica do INSS, que foi juntado pela autora.

Contudo, o Banco Pan não juntou documentos que pudessem demonstrar, de forma clara e inequívoca, a ciência e a anuência da parte autora quanto aos termos destes contratos a autorização expressa da consumidora para os descontos em seu benefício previdenciário.

O réu se limitou a afirmar a existência de contratos válidos, porém, não juntou nenhum documento apto a comprovar a legitimidade da contratação, eis que não trouxe elementos probatórios essenciais ao deslinde da controvérsia, quais sejam: as vias originais destas Cédulas de Crédito Bancário e dos

Cartões de Crédito RCC e RMC, bem como os comprovantes de depósito do crédito depositado em conta da autora e envio da via física do plástico do cartão ao endereço da autora.

Ademais, se de fato os contratos impugnados foram realmente firmados pela autora, é o Banco PAN o responsável pelos descontos incidentes sobre o benefício previdenciário dela, o que enseja sua responsabilidade de comprovar a regularidade da contratação, antes de assumir a realização dos descontos em tela.

Como é cediço, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ. E no presente caso, tendo em vista a existência de verossimilhança nas alegações apresentadas pela autora em sua inicial, é aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, máxime ante a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor frente à instituição financeira requerida.

Diante da informação da autora acerca do desconhecimento do contrato e considerando que este não tem como fazer prova de fato negativo, qual seja a inexistência do ajuste, cumpria ao requerido fazer prova cabal de que a parte contrária solicitou o empréstimo que alega desconhecer, nos termos do artigo 373, II, do CPC, o que não ocorreu.

Assim, não tendo a ré se desincumbido do seu ônus probatório, conclui-se que os descontos sofridos pelo consumidor em seu benefício previdenciário são, de fato, ilegais, uma vez que decorrentes de um contrato não comprovado, e por isso, inexistente.

Nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o Banco corréu responde objetivamente pelo vício do serviço e pelos danos dele decorrentes que provém do risco integral de sua atividade econômica, até porque não demonstrou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o § 3º, inciso II, da referida norma.

Nesse sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Empréstimo consignado realizado de maneira fraudulenta. Descontos indevidos no benefício previdenciário da autora. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Risco da atividade Sum. 479 do STJ. Falha na prestação dos serviços caracterizada.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Possibilidade. A partir de 30.03.2021, a repetição deve ser feita em dobro, com repetição simples de parcelas anteriores. Tema 929 do STJ..COMPENSAÇÃO. Autora não deve restituir ao banco réu os valores creditados em sua conta a título de empréstimo. Autora não se beneficiou da quantia creditada em sua conta corrente, devolvendo os valores ao correspondente bancário. Responsabilidade objetiva do banco. DANO MORAL. Indenização devida. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) Montante adequado às circunstâncias do caso concreto. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011298-31.2021.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2024; Data de Registro: 23/05/2024)

Desta forma, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do negócio jurídico e ressarcimento dos valores debitados do benefício previdenciário da parte autora, com correção monetária e juros de mora contados desde cada desconto indevido.

A restituição dos valores deve ocorrer de acordo o entendimento do julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS, em que a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça fixou a tese segundo a qual “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”.

Na mesma oportunidade, os efeitos de tal tese foram modulados, estipulando-se que “[...] o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão”. Tal publicação, registre-se, ocorreu em 30/03/2021.

Nesse contexto, tendo em vista que o primeiro contrato em questão foi firmado em 2022 (fls. 37), haverá repetição em dobro de todo indébito, pois os descontos foram efetuados após a data de publicação do acórdão paradigma, que ocorreu em 30/03/2021.

Ainda, fica mantida a compensação prevista em

sentença, eis que *“como houve restituição parcial dos empréstimos (restituiu as quantias de R\$ 10.200,85, R\$ 13.390,15, R\$ 16.295,14, R\$ 15.617,53, R\$ 4.219,19, R\$ 3.003,00) contraídos fraudulentamente em nome da autora (R\$ 10.200,85, R\$ 13.390,15, R\$ 16.295,14, R\$ 15.617,53, R\$ 4.219,19, R\$ 3.003,00, R\$ 1.166,00, R\$ 1.166,00 e R\$ 1.159,83 - fls. 41, fls. 42/43, fls. 43, fls. 55, fls. 55/56 e fls. 58, fls. 77 e fls. 78), o direito à compensação fica limitado apenas aos valores agregados ao patrimônio da consumidora (R\$ 1.166,00 + R\$ 1.166,00 + R\$ 1.159,83, totalizando R\$ 3.491,83, quantia não devolvida ao réu ou a terceiro), nos termos da fundamentação supra.”*

No caso, também está configurado o dano moral.

Ao sofrer descontos indevidos em seu benefício previdenciário a autora se viu privada de verbas essenciais à sua subsistência. Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, especialmente porque o valor recebido por esse benefício tem caráter alimentar, e não é vultoso (aproximadamente R\$ R\$ 2.656,39).

Além disso, os descontos indevidos decorrentes dos contratos firmados pelo Banco PAN foram os seguintes: 1) Contrato n. 355904031-0, em 18/04/2022, valor de R\$ 423,20; 2) Contrato n. 368642099-7, no valor de R\$ 31,50; 3) Contrato n. 351201716-5, no valor de R\$ 249,10; 4) Contrato n. 351591658-7, no valor de R\$ 329,10; 5) Contrato n. 351724737-9, no valor de R\$ 400,00; 6) Contrato n. 356036704-1, no valor de R\$ 114,00); além dos relativos aos cartões RMC e RCC.

Os descontos perduraram até 28/04/2023 (fls. 249 e seguintes), quando cumprida a ordem judicial de suspensão em razão da tutela provisória de urgência.

Portanto, centrado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, verifico que o montante indenizatório arbitrado na sentença de R\$ 5.000,00 se mostra adequado às circunstâncias do caso e se encontra em conformidade com julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CONFIGURAÇÃO DE

DANOS MORAIS. VALOR INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. O juízo de origem anulou os contratos fraudulentos, condenou os réus à restituição dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora e fixou honorários advocatícios. O pedido de danos morais foi indeferido. No recurso, a autora pleiteia o reconhecimento de danos morais no montante de R\$ 10.000,00. [...] A quantia pleiteada de R\$ 10.000,00 a título de danos morais foi considerada excessiva, sendo razoável e proporcional o valor de R\$ 5.000,00, a ser pago solidariamente pelas rés, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização. 5. A correção monetária sobre o valor da indenização incide desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), e os juros de mora, desde o evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ), sendo aplicável a SELIC, nos termos do REsp 1.895.982/SP. IV. DISPOSITIVO E TESE* *Recurso provido para condenar as rés ao pagamento solidário da importância de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com atualização monetária e juros conforme critérios fixados. [...]”.* (TJSP; Apelação Cível 1007125-52.2023.8.26.0048; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. “Golpe da falsa central de atendimento”. Criminoso se passando por correspondente bancário oferecendo portabilidade e renegociação de empréstimo consignado. Autor que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Banco que não se desincumbiu de comprovar a regularidade da contratação no que concerne ao ato volitivo do autor vítima de fraude. Inexistência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Falha na identificação do contratante pela instituição financeira determinante para resultado danoso. Dano moral. Ofensa que ultrapassa o mero dissabor. Valor que comporta redução para R\$ 5.000,00 mostrando-se, assim, coerente com dano sofrido sem ensejar enriquecimento ilícito.

Compensação dos valores a serem restituídos com valores efetivamente creditados devida com correção monetária e juros de mora, sob pena de enriquecimento ilícito. Compensação que deve se limitar ao valor restante em conta do autor após a ação dos criminosos. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1037212-29.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

O valor arbitrado servirá para reparar o sofrimento causado à vítima sem enriquecê-la, ao mesmo tempo que desestimulará o ofensor a agir de forma negligente na prestação dos serviços, razão pelo qual fica mantido na forma que arbitrado pelo Juízo de origem.

Portanto, mantida a declaração de inexistência dos contratos com o Banco PAN, sendo eles: 355904031-0, n. 368642099-7, n. 351201715-5, n. 351591658-7, n. 351724737-9, n. 356036704-1, n. 768642447-9, n. 768542252-3, n. 756611246-7, n. 2293975709587400323 e n. 02293923761530030323.

Fica reformada a sentença no tocante à forma de devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, que deverá ser em dobro, eis que foram realizados após a data de 30/03/2021.

Ademais, fica mantida a indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, como arbitrada em sentença, bem como a forma de correção de todos esses valores.

- Banco Daycoval

Por fim, com relação ao Banco Daycoval, passa-se ao exame das contratações realizadas em nome da autora, conforme documentos apresentados.

Verifica-se que foram firmadas duas contratações, sendo elas a Cédula de Crédito Bancário nº 50-012657609/23, formalizada em 20/01/2023, com valor total de R\$ 2.510,23, com taxa de juros mensal pré-fixada em 2,12% a.m. e 28,62% a.a., a ser pago em 84 parcelas no valor cada de R\$ 65,29 (fls. 284/289), e o Cartão de Benefício Consignado n. 53-1991009/23, formalizado em 09/01/2023, concedido limite de crédito no valor de R\$ 4.000,00, com taxa de juros de 3,06% a.m. e 43,58 a.a. (fls. 296/300).

A fim de se demonstrar a contratação firmada pela autora, o Banco Daycoval apresentou os seguintes documentos: (i) Termos de autorização (fls. 291 e 306); (ii) Declarações de residência (fls. 292 e 308); (iii) Documento de identidade (fls. 293/191); (iv) Biometria facial (fls. 294); (v) Comprovantes de transferência bancária (fls. 295); (vi) Termo de Adesão Cartão de Benefício Consignado (fls. 296/299); (vii) Termo de Solicitação e Autorização de Saque via Cartão de Benefício Consignado (fls. 301/302); (viii) Termo de Consentimento (fls. 303/304).

A assinatura eletrônica dos contratos está aparelhada pelo aceite da política de biometria facial e privacidade, captura de selfie, com data e hora, IP e geolocalização (fls. 290, 300, 303 e 305). A trilha de aceites está indicada no dossiê de contratação digital. Com efeito, nenhum dos elementos que bem identifica a assinatura eletrônica e a biometria pessoal da autora foi atacado de forma contundente.

Segundo contou na r. sentença, “[...] está evidenciada pela divergência entre dados pessoais da consumidora e aqueles informados no momento da contratação (endereços distintos e distância incompatível com idade da autora – fls. 25, fls. 28, fls. 284 e fls. 296), bem como pela localização da correspondente bancária BEVICRED-P PRUDENTE em Município diverso (Presidente Prudente - fls. 284 e fls. 296) daquele em que domiciliada a consumidora (São Paulo – fls. 28).” (fls. 531).

Respeitado o entendimento do magistrado, mas a contratação foi realizada na forma digital, podendo qualquer uma das partes se encontrar em lugares distintos, ou seja, não se constata divergência o fato da correspondente BEVICRED- P PRUDENTE estar localizada no Município de Presidente Prudente enquanto a autora ser residente na cidade São Paulo.

Aliás, verifica-se que na petição inicial a autora informou que reside na Rua São Carlos Borromeu, 258, Vila Alpina, São Paulo/SP (fls. 01, declaração de pobreza fls. 26 e contrato de locação fls. 27).

O Banco Daycoval, por sua vez, apresentou em seus Protocolos de Assinatura (fls. 290, 300, 303 e 305), junto com os contratos de Empréstimo e Cartão de Crédito RMC, os seguintes dados da geolocalização: Lat:-23,5991511, Long:-46,5538123 onde ocorreram as contratações.

Analizando as coordenadas apresentadas pelo Banco, e em pesquisa ao site do Google Maps, verifica-se que o resultado apresentado é o mesmo endereço apresentado pela autora, conforme o link:

https://www.google.com/maps/place/23%C2%B035'56.9%22S+46%C2%B033'13.7%22W/@-23.5991462,-46.5563872,17z/data=!3m1!4m4!3m3!8m2!3d-23.5991511!4d-46.5538123?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MDQyMi4wIKXMDSoASAFAQAw%3D%3D

Ainda, o Contrato de Empréstimo foi firmado em 20/01/2023, enquanto o Cartão de Crédito Consignado foi firmado em 10/01/2023. Consigna-se que foi disponibilizado crédito à autora nos valores de R\$ 2.434,20 e R\$ 2.800,00 (fls. 295 e 312).

Em réplica, a autora juntou extratos de sua conta bancária em que constam transferências para a empresa Meta Consultoria, nos valores de R\$ 2.800,00, em 10/01/2023 (fls. 506), e de R\$ 2.053,23 em 23/01/2023 (fls. 507).

Enfim, o quadro processual revela que, com relação ao Banco Daycoval, foi a própria autora quem contratou o Empréstimo e o Cartão de Crédito Consignado, pois realizou as operações de crédito por biometria facial com adesão aos contratos eletrônicos e, como reconhece, depositou em favor de terceiro, a dita Meta Consultoria, parte dos créditos liberado, o que não é capaz de elidir a contratação devidamente efetivada através do celular.

Assim, não há base para imputar responsabilidade ao Banco Daycoval corréu, pois não foi comprovada qualquer falha na prestação de seus serviços.

No presente caso, configura-se fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Além disso, trata-se de hipótese de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de nulidade contratual c.c. indenização por danos material e moral. Golpe praticado por terceiro via aplicativo “whatsapp” após regular contratação de empréstimo consignado junto ao banco réu. Transferências via pix efetuadas pela autora para conta bancária de fraudadores. Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços. Fortuito externo que exclui o dever de indenizar. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1017673-43.2023.8.26.0564; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Empréstimo consignado contratado em

nome de menor incapaz, cujo valor se perdeu em decorrência de golpe. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Parcial cabimento. Contratação regular, golpe decorrente de culpa exclusiva da vítima. Todavia, ausente autorização judicial para citado empréstimo em nome de menor incapaz. Contrato que deve ser declarado nulo. Art. 1.691 do Código Civil. Devolução simples de valores. Sem danos morais ante a conduta ilícita da genitora do menor. Retorno das partes ao status quo ante. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000647-18.2023.8.26.0601; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Socorro - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/04/2025; Data de Registro: 24/04/2025)

“CONTRATO BANCÁRIO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - "Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c ressarcimento dos descontos indevidos e indenização por danos morais" Alegação de contratação mediante fraude Sentença de improcedência - Recurso do autor visando à procedência integral dos pedidos formulados na petição inicial Pedido de danos morais - Impossibilidade - O contrato foi celebrado de forma regular por meio digital, com a utilização de dados pessoais, envio de selfies, aceitação de links de acesso, além de inserção de senha de uso pessoal e intransferível - Nesse sentido, não há qualquer indício de irregularidade na contratação Dano moral não configurado - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003050-11.2023.8.26.0196; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025).

A sentença deve ser reformada para declarar a improcedência da ação em face do Banco Daycoval.

Portanto, fica provido o recurso do Banco Daycoval para julgar improcedente os pedidos iniciais, bem como dar parcial provimento ao recurso da autora para condenar o Banco PAN à devolução em dobro dos valores descontados. Ademais, nega-se provimento ao recurso do Banco PAN.

Diante da reforma parcial do julgado com a improcedência dos pedidos em relação à corré Banco Daycoval, deverá a autora arcar com o pagamento dos honorários de seus patronos, mantidos em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, mesmo em razão do parcial provimento ao recurso da autora, deixo de majorar os honorários advocatícios pois já arbitrados no grau máximo em sentença.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do corréu Banco Daycoval e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, bem como NEGAR PROVIMENTO ao recurso interposto pelo Banco PAN, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR