



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425211

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016491-91.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante TERESINHA DE JESUS BARROS MEDEIROS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 4.178

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1016491-91.2024.8.26.0562

APELANTE: Teresinha de Jesus Barros Medeiros

APELADO (A): Banco Mercantil do Brasil S/A

COMARCA: Santos

JUIZ(A): Raul Marcio Siqueira Junior

Preliminares. 1. Pedido de concessão de antecipação de tutela recursal deduzido no recurso da parte autora. Pleito a ser formulado por via autônoma. Inteligência do § 3º do artigo 1.012 do CPC. 2. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Suficiente impugnação aos fundamentos da sentença. Preliminar rejeitada.

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado, cartão consignado (RMC e RCC) e transferências via PIX contratados e realizadas, mediante fraude. Sentença de improcedência. Apelação da parte autora. 1. Contratações realizadas por meio digital. Consentimento da vítima não demonstrado. Transações que destoaram do perfil habitual de consumo da parte autora. Cancelamento dos empréstimos e dos cartões e devolução dos valores indevidamente subtraídos da conta corrente da parte autora. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco profissional. 2. Devolução simples das cobranças indevidas. Conduta que não viola a boa-fé objetiva. 3. Danos morais. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. Ação parcialmente procedente. Recurso da parte autora parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação ofertado face à r. sentença de fls. 227/232 que julgou a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*Posto*

isso, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil. Condeno a autora em custas e honorários sucumbenciais que arbitro em 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa, observando-se, contudo, ser beneficiário da justiça gratuita, aplicando-se os ditames do artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil”.

Inconformada, a parte autora recorreu a fls. 240/263. Sustenta, em síntese, que: (i) as contratações dos empréstimos e dos cartões de crédito consignados, bem como as transferências bancárias foram realizadas de forma fraudulenta; (ii) as transações foram realizadas de forma simultânea, fora do perfil de consumo da parte autora e sem qualquer mecanismo de segurança. Requer o acolhimento do recurso e a procedência da ação para declarar a inexigibilidade dos créditos contratados, bem como devolução dos valores subtraídos e descontados indevidamente de sua conta bancária e indenização pelos danos morais experimentados.

Contrarrazões a fls. 267/278.

Parte autora dispensada do recolhimento do preparo em razão do benefício da gratuidade da justiça concedida a fls. 54/56.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 27 de março de 2025 (fls. 282).

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito na qual a parte autora alega que, em maio de 2024 tomou conhecimento de que sua conta se encontrava bloqueada devida realização de dois contratos de empréstimo, além da contratação de dois cartões de crédito consignado, com saques nos valores

de R\$ 700,00 e R\$ 1.575,00. Acrescenta que foram efetuados, ainda, três transferências via PIX, nos valores de R\$ 10.000,00, R\$ 10.000,00 e R\$ 8.999,98, para beneficiários desconhecidos. Afirmar que o saldo de sua conta bancária, antes das transações mencionadas era de R\$ 11.000,00 e que após teria restado um saldo de R\$ 7.700,00, resultando em um prejuízo de R\$ 3.230,89. Pleiteia, assim, a inexigibilidade do débito, a restituição em dobro dos pagamentos efetuados indevidamente, bem como indenização por danos morais, pela falha no serviço.

Por seu turno, a parte ré afirmou que a contratação dos créditos em questão e as transferências bancárias se deram de forma válida e regular, mediante assinatura eletrônica com validação por senha da parte autora. Pugnou pela improcedência dos pedidos, não havendo danos materiais ou morais a indenizar.

O recurso da parte autora comporta parcial provimento.

Inicialmente, de acordo com a ordem processual vigente, o pedido de antecipação da tutela recursal ao apelo haveria de ser deduzido autonomamente, consoante o § 3º do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Ademais, o intervalo entre a interposição e o julgamento da apelação, sem manifestação da parte autora, denota a ausência de risco de dano grave ou de difícil reparação. Desta forma, não conheço o pedido de antecipação de tutela recursal.

Ademais, afasto a alegação de violação ao princípio da dialeticidade suscitado pela parte ré, pois há suficiente impugnação aos fundamentos da sentença e a pretensão recursal pode ser compreendida a contento. Conhece-se, portanto, do recurso da parte autora.

Passo, então, à análise do mérito.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições*

financeiras”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

Neste sentido, são discutidas as seguintes transações bancárias: (i) contratação de dois empréstimos; (ii) contratação de dois cartões de crédito consignado (RMC e RCC), com respectivos saques; (iii) transferências via PIX que abrangem valores originados dos empréstimos e valores do saldo que a parte autora já possuía.

Pois bem.

Respeitado o entendimento diverso do d. Juiz sentenciante, entendo que parte ré não foi capaz de demonstrar a licitude das transações discutidas.

Em que pese a parte ré tenha juntado documentos (fls. 156 e seguintes), esses não foram capazes de demonstrar que as transações foram, de fato, realizadas ou permitidas pela parte autora.

Nesse sentido, com exceção do contrato de cartão de crédito RMC, contratado junto à abertura de sua conta bancária (fls. 168/179), não há contrato válido nos autos.

Observa-se, a título de exemplo, que os dois contratos de fls. 156/159 possuem tão somente a informação de que as transações foram efetivadas em 15 de maio de 2024, às 18h27. O mesmo ocorre com o termo de adesão de cartão de crédito de fls. 183, que além de constar exatamente a mesma data e horário, contém a informação de que “*AUTORIZADO PELO CLIENTE MEDIANTE SENHA*”, ou seja, não traz informações adicionais que poderiam embasar a suposta contratação, como a indicação de geolocalização, endereço de IP ou biometria facial.

No contexto de contratações digitais, a comprovação da validade do negócio jurídico exige elementos adicionais, como registros eletrônicos

confiáveis, dados que assegurem a autenticidade das partes (e.g., uso de assinaturas eletrônicas qualificadas ou tokens), bem como evidências que confirmem o vínculo entre a pessoa e o contrato efetivamente celebrado.

Além disso, todas as transações contratações foram realizadas no mesmo dia, em 15 de maio de 2024, no mesmo horário, às 18h27, inclusive a maior parte das transferências via PIX para conta de terceiro desconhecido (fls. 191), absolutamente suspeita de fraude.

E, de fato, a parte ré alegou, de forma genérica, a inexistência de falha em seus serviços, limitando-se a imputar à parte autora a responsabilidade pelas operações impugnadas na exordial. Contudo, não apresentou qualquer elemento que comprovassem, de modo concreto, que as transações questionadas teriam sido realizadas pela própria parte autora.

Além disso, não demonstrou que seus serviços foram eficientes a ponto de impedir transações bancárias completamente dissociadas do perfil de movimentação financeira da parte autora (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil), como se observa pelos extratos bancários acostados às fls. 190/193.

Ademais, cumpre salientar que, embora o cartão de crédito consignado contratado em maio de 2016, data de abertura de sua conta bancária, seja válido, vê-se a fls. 169 que a parte autora não autorizou a realização de saques no cartão de crédito consignado. Assim, embora a contratação seja válida, não restou comprovado que a parte autora tenha realizado os saques indicados na exordial.

Desta forma, entendo que a parte ré não trouxe indícios de que a parte autora, em pessoa, tenha feito as referidas transações, ou mesmo que tenha permitido que terceiros as fizessem. Não houve prova de que o consumidor tenha agido com culpa. Resta, portanto, demonstrada a sua incúria na aceitação da contratação em nome da parte autora.

A situação narrada caracterizou-se como falha do

serviço bancário, qualificando-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 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”.

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado.

Nesse sentido, incide a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Sob este contexto, comporta acolhida a alegação da parte autora de que não realizou as transações impugnadas, vez que os documentos colacionados aos autos pela parte ré não demonstraram satisfatoriamente a contratação regular e válida pela parte autora.

Neste sentido, já se decidiu:

CONTRATO – Serviços bancários – Empréstimo pessoal, cartão consignado e transferências via PIX contratados e realizadas, respectivamente, mediante fraude - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenizatória

por danos materiais e morais - Sentença de parcial procedência - Recursos de ambas as partes - Falha na prestação dos serviços devidamente comprovada - Transações que destoaram do perfil habitual de consumo do autor - Cancelamento dos empréstimos e dos cartões e devolução dos valores indevidamente subtraídos da conta corrente do requerente, nos termos do aresto - Devolução em dobro - Termos do EAREsp n. 676.608/RS - Dano moral - Não configurado - Ausência de maiores desdobramentos - Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1008735-83.2024.8.26.0577; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025)

É fato que a parte autora teve seu nome utilizado indevidamente, com descontos feitos em seu benefício previdenciário referente a obrigações feitas por terceiro. Tendo sido demonstrado, portanto, que a parte ré não agiu da forma adequada para se evitar que tais fraudes ocorram, é de rigor a condenação à reparação por danos materiais, com a restituição dos valores subtraídos de sua conta, bem como daqueles cobrados indevidamente.

Sobre a forma de restituição, o STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*. Cite-se, ademais, que o assunto atualmente encontra-se afetado sob o nº de tema repetitivo 929, ainda pendente de julgamento pelo STJ.

Ocorre que não restou demonstrada nos autos qualquer conduta contrária à boa-fé objetiva pela parte ré, que efetuou desconto face a contrato aparentemente válido, razão pela qual não é o caso de se determinar a restituição em dobro dos valores desembolsados.

Assim, caberá devolução simples das quantias

subtraídas de sua conta bancária, bem como daquelas cobradas indevidamente em razão dos empréstimos, com correção monetária a partir dos respectivos descontos e juros de mora de 1%, a partir da citação.

No que concerne aos danos morais, o apelo da parte autora não merece guarida. O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações

suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Frise-se ainda que, embora reconhecida a inexigibilidade dos débitos, não houve negatização de seu nome ou cobrança vexatória.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Diante disso, reforma-se parcialmente a sentença para: (i) declarar a inexigibilidade dos contratos de fls. 156/159 e do cartão de crédito de fls. 183, bem como dos saques nos valores de R\$ 700,00 e R\$ 1.575,00; e (ii) condenar a parte ré a restituição, de forma simples, dos valores descontados indevidamente, bem como do valor de R\$ 3.230,89, subtraído da conta bancária da parte autora, a serem apurados em sede de cumprimento de sentença.

Por fim, ante a alteração do julgado e sucumbência recíproca entre as partes, impõe-se a reforma da sentença para condenar às partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, bem

como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que serão fixados da seguinte forma: (i) a parte autora deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 10% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (20 vezes o valor do salário mínimo vigente), observada a gratuidade; e (ii) a parte ré, em 10% sob o valor de sua condenação, compreendida nos valores subtraídos da conta da parte autora e nos valores descontados indevidamente em razão dos empréstimos e cartões de crédito consignado.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora, reformando-se parcialmente a sentença recorrida.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator