



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429544

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019909-54.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A, é apelada MARIA EGLAINE BARROCAS MAIA (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. 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, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40180

APELAÇÃO Nº: 1019909-54.2023.8.26.0309

COMARCA: JUNDIAÍ

JUIZ: DIRCEU BRISOLLA GERALDINI

APTE.: BANCO ITAÚ CONSIGNADO S/A

APDA.: MARIA EGLAINE BARROCAS MAIA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – OPERAÇÃO RECONHECIDA COMO INDEVIDAMENTE CONTRATADA – irregular contratação de empréstimos consignados – documentação carreada aos autos pelo apelante que não fez ver a regularidade da alegada contratação por meio eletrônico – devolução dos valores indevidamente descontados que deve ocorrer de forma dobrada – contratos forçados – conduta do apelante, no mínimo, indicativa de culpa gravíssima que tem os mesmos efeitos do dolo na esfera civil – hipótese que se enquadra na Súmula 159 do STF e no art. 42, parágrafo único do CDC – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito da apelada que se mostrou ocorrida – indenização corretamente fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Maria Eglaine Barrocas Maia ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito contra Banco Itaú*

Consignado S.A., alegando, em síntese, ser aposentada e ter contratado empréstimo consignado com o réu em junho de 2021. Inicialmente, foi informada pela atendente de que havia sido concedido o valor de R\$ 2.000,00 e deveria retornar na semana seguinte para concluir o procedimento, sem ter nada assinado. Retornou na data indicada e soube de aumento do limite de empréstimo para R\$ 4.000,00, sendo autorizada a contratação. Contudo, percebeu após algum tempo terem sido realizados dois contratos, um empréstimo no valor de R\$ 2.042,22 e um refinanciamento de R\$ 4.437,24. Dirigiu-se ao banco e constatou terem sido creditados em sua conta o valor de R\$ 2.042,22 em 16/06/2021 e de R\$ 270,13 em 21/06/2021. Procurou o réu para solicitar o cancelamento das transações, ocasião em que foram apresentadas cópias de contratos sem assinatura da autora. Invocou o Código de Defesa do Consumidor e requereu a inversão do ônus da prova. Pleiteou, em tutela de urgência, a suspensão das cobranças, inclusive pelos serviços de proteção ao crédito. Pediu a declaração de inexigibilidade dos contratos n.º 638223487 e n.º 633125496, a condenação do réu ao pagamento do dobro do valor descontado e de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00), além das cominações de estilo.”.

A demanda foi julgada procedente para as seguintes finalidades: a) declaração da inexigibilidade dos contratos de empréstimo pessoal n.º 638223487 e 63125496 e, por consequência, das parcelas vencidas e vincendas; b) condenação do réu à devolução das parcelas de amortização dos negócios invalidados, descontadas do benefício previdenciário da autora, em dobro, com correção monetária pela tabela prática deste tribunal desde o desconto e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; c) condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e incidência de juros moratórios a partir da citação. Foi autorizada a compensação entre créditos e débitos – o valor da condenação e a quantia de R\$ 2.312,35 liberada à autora, devidamente corrigida desde o depósito. Sucumbente, o réu foi condenado no pagamento das custas judiciais e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em favor do advogado da autora, fixado em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o réu apelou (fls. 297/342). Preliminarmente,

alegou cerceamento ao direito de defesa, diante do julgamento antecipado da lide, o que impossibilitou a oitiva da apelada. No mais, sustentou que as contratações foram regulares, por meio de assinatura eletrônica, com validação por meio de selfies. Os créditos foram devidamente disponibilizados em favor da apelada. O recebimento dos valores pela apelada, sem qualquer questionamento anterior, por si só, já seria suficiente para o reconhecimento das contratações, de acordo com a teoria do “*Venire contra factum proprium*” que veda o comportamento contraditório da parte. Descabida a condenação à repetição dobrada do indébito. Se mantida a condenação, a devolução de valores deve se dar de forma simples. Não pode persistir a sua condenação no pagamento de indenização por danos morais. Alternativamente, o valor da indenização deve ser reduzido, com a contagem dos juros moratórios a partir do arbitramento, invertendo-se ainda o ônus sucumbencial. Para tais fins, pediu que fosse acolhido o recurso.

Em contrarrazões (fls. 348/369), a apelada basicamente pugnou pelo desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso comporta conhecimento, porque interposto no prazo regularmente preparado.

Não houve cerceamento de defesa.

A oitiva da apelada era desnecessária e o apelante sustentou a necessidade da prova no recurso de forma, “*data venia*”, descompromissada. Importante era a análise do negócio questionado para verificação sobre a higidez dele. O apelante tinha meios documentais de demonstrar a validade do negócio e a conformidade dele com as normas da autoridade reguladora do tipo de mútuo – o que não fez, provavelmente porque o negócio não era hígido, como reconhecido na sentença.

Consigne-se que se o apelante realmente quisesse que fosse colhido o depoimento pessoal da apelada, poderia ter feito requerimento nesse sentido quando instado pelo i. magistrado “a quo” a especificar provas (fls. 280). Na ocasião, silenciou (certidão de fls. 285).

A parte que realmente quer produzir determinada prova não deixa passar em branco a oportunidade de se manifestar nesse sentido, quando instada a tanto. Nas razões recursais, o apelante falou em comportamento contraditório da apelada, mas, “data venia”, é essa a conduta processual dele ao reclamar de cerceamento de defesa, sem ter atendido à determinação de especificar provas.

Quanto ao mais, a controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 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”.

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 a apelada é claramente hipossuficiente em face ao apelante, 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 apelante provar que a apelada realmente celebrou os contratos de empréstimos consignados questionado na inicial. O que não fez.

No caso, o apelante afirmou que houve contratação válida, eletronicamente, por meio de senha pessoal.

Pois bem.

Não se olvida que a contratação por meio eletrônico é perfeitamente possível, nos termos do artigo 3º, da Instrução Normativa nº 39/2009 do INSS, “*in verbis*”:

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

“Art. 3º. Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

(...)

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.”

Tal possibilidade, entretanto, não exime o apelante do ônus de comprovar a existência da contratação.

O apelante colacionou documentos que não foram assinados fisicamente. Neles foi lançada apenas *menção* “*documento assinado eletronicamente e certificado pela BRy Tecnologia bry.com.br*”. Trata-se de documentos apócrifos, não havendo assinatura efetivada por meio de Certificado Digital que possa ser atribuída à apelada. Também não foi comprovada a utilização de aplicativo de mensagens ou mesmo outro aplicativo disponibilizado pelo próprio apelante, nem a realização do atendimento por via virtual com observância dos termos da legislação pertinente (Instrução Normativa INSS/PRES 28/08), o envio do token, link ou de SMS p/ confirmação das operações.

Logo, o apelante não se desincumbiu de provar a autenticidade da contratação eletrônica.

Portanto, não se pode considerar legitimamente provada a relação negocial impugnada, pelo que foi correta a determinação de as partes retornarem ao *status quo ante*, como se o negócio nunca tivesse sido celebrado.

A consequência disso é a determinação de restituição à mutuária dos valores pagos para amortização do débito (na espécie, os descontos das prestações mensais no benefício previdenciário dela).

Em realidade, patente a responsabilidade do apelante no caso

vertente, já que falhou na prestação dos serviços ao permitir que fosse forjada contratação em nome da apelada.

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 da autora.

A alegação de que a apelada adotou comportamento contraditório não merece acolhida. Em se tratando da espécie de negócio e do tipo de clientela – empréstimos de pequenos valores, com amortização consignada junto ao benefício previdenciário do pensionista –, a pessoa “escolhida” pelo preposto da instituição financeira não tem exata consciência do que se passa. Normalmente se trata de pessoas simples, de idade avançada. Por isso, não tomam providência de pronto quando verificam que eventual quantia “caiu” na conta deles. Em verdade, comportamento contraditório – com a conduta ética que deve permear a atuação de um grande conglomerado no mercado financeiro –, com a devida licença, é o apelante tolerar que seus prepostos façam surgir unilateralmente esses empréstimos consignados.

Enquanto a autoridade reguladora do sistema bancário não tomar providências sérias em face dos bancos que toleram essas práticas, infelizmente, muitas ações assemelhadas ainda tramitarão pelo Poder Judiciário no Brasil.

Prossegue-se.

O dano moral se patenteou.

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

Com efeito, a apelada recebe aposentadoria foi surpreendida com descontos em seu benefício previdenciário relativo a empréstimo consignado elaborado unilateralmente em nome dela. Teve que tomar providências para resolver o problema criado pelo apelante – por dolo ou por negligência grave dele, tanto faz. Esse quadro faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

A apelada sofreu mais que mero dissabor. Como mencionado, foi surpreendida com descontos junto ao benefício previdenciário que percebe, a título de amortização de mútuo indevidamente elaborado em nome dela – ao menos, não se provou o contrário. 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 pela apelada. 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 grandes instituições financeiras como os apelados, 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

apelante tolerado que se forjasse contratação não havida com a apeladas, como pela injustificável demora quanto à (não) resolução do problema criado pela própria instituição financeira.

Presentes o dano e a responsabilidade do apelante quanto a ele, 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 compensatória, 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, é razoável a manutenção da indenização no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), uma vez que se trata 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 estipulada não implica enriquecimento sem causa, bem 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 por alguns, 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 ora adotado.

De resto, a devolução dos valores indevidamente descontados deve ser mesmo dobrada.

A fraude, conforme ocorrida, partiu de alguém vinculado ao apelante.

Aparentemente, alguns bancos têm adotado a prática negocial

espúria de verdadeiramente impor a contratação, normalmente para idosos aposentados, de poucas posses e, portanto, particularmente vulneráveis, de produtos como os empréstimos consignados e cartões de crédito com amortização junto à reserva de margem consignável.

Nesse contexto, não há que se falar em boa-fé. A má-fé o dolo, em verdade é estreme de dúvidas. Para se conceder o benefício da dúvida ao apelante, no mínimo, tem-se culpa gravíssima, equiparada ao dolo para fins civis. Por isso, imperativa a devolução dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC, observada ainda a Súmula 159 do STF.

Autorizada a compensação do valor corrigido que eventualmente foi disponibilizado na conta da apelante, sob pena de enriquecimento ilícito – o que já foi determinado na sentença. A conferência se dará em fase de liquidação.

Descabida a alteração do termo inicial de contagem dos juros moratórios. Em realidade, ela poderia se dar a partir do evento danoso, considerada inexistência de relação contratual entre as partes, porque o negócio foi considerado inválido. A hipótese seria de aplicação da Súmula 54 do STJ. Não se altera o decidido a respeito para se evitar qualquer alegação de “reformatio in pejus”.

Por fim, não obstante a sucumbência em sede recursal, fica mantido o arbitramento dos honorários porque fixados em 20% na sentença – já foi atingido o teto legal da verba.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator