



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431562

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001346-13.2024.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelada ANA APARECIDA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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, 4 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 3.952

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001346-13.2024.8.26.0168

APELANTE: Banco Agibank S/A

APELADO: Ana Aparecida Pereira (Justiça Gratuita)

COMARCA: Dracena

JUIZ(A): Marcus Frazão Frota

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais. Empréstimo consignado. Sentença de parcial procedência. Apelação da parte ré. Contratação realizada por meio digital. Consentimento da vítima não demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco profissional. Danos morais. Condenação afastada. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. Ação parcialmente procedente. Recurso do banco parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação ofertado face à r. sentença de fls. 264/271 que julgou a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais, nos seguintes termos: *“Diante do exposto e considerando tudo mais que dos autos consta, com fulcro no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por Ana Aparecida Pereira em face do Banco Agibank S.A., para o fim de: 1) DECLARAR a inexistência do débito referente aos contratos 1510542089, no valor de R\$18.667,98 (dezoito mil, seiscentos e sessenta e sete reais e noventa e oito centavos); 2) CONDENAR o requerido a pagar a autora os valores comprovadamente descontados de sua conta bancária de forma simples, a ser*

liquidado em fase de cumprimento de sentença; sobre tal valor, incidirá correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP (IPCA) desde os descontos indevidos e com juros de mora pela taxa SELIC menos a atualização monetária, desde a citação, ou desde o desconto, se posterior à citação; 3) CONDENAR o requerido a pagar à autora danos morais na importância de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP (IPCA) e com juros de mora pela taxa SELIC menos a atualização monetária, desde seu arbitramento, conforme súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça. Em consequência, declaro extinto o processo e o faço com base no artigo 316, do mesmo diploma processual. Pela causalidade, nos termos da fundamentação acima, arcará o réu com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios do patrono da parte autora, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

Inconformada, a parte ré recorreu a fls. 274/293. Afirmou, em síntese, que a contratação é regular e que o feito deve ser julgado improcedente. Aduz que a autora não poderia ter transferido o valor do empréstimo para terceiros.

Contrarrazões intempestivas a fls. 301/317.

Recolheu-se o preparo a fls. 294/295.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 320).

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 13 de março de 2025.

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 foi vítima de golpe. Informa que verificou a

contratação de empréstimo em seu benefício, pois verificou o recebimento em sua conta corrente da quantia de R\$18.667,98. Ao entrar em contato com suposto preposto da parte ré foi informada que para realizar o cancelamento do empréstimo deveria devolver o valor depositado em sua conta corrente. Narra que foi orientada a realizar transferências do valor e tão logo fossem compensadas o empréstimo seria cancelado. Contudo, verificou que o valor da parcela foi descontado de seu benefício. Pediu a declaração de inexistência do débito, a restituição dos valores debitados de seu benefício e a fixação de danos morais.

Por seu turno, a parte ré, ainda que em contestação extemporânea (fls. 75), afirmou que a contratação do empréstimo consignado se deu de forma válida e regular, mediante assinatura eletrônica com validação por biometria facial (*selfie*). Pugnou pela improcedência dos pedidos, não havendo danos materiais ou morais a indenizar.

O recurso da parte ré comporta parcial provimento.

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).

A parte ré não foi capaz de demonstrar a licitude da contratação e a há verossimilhança dos fatos narrados pela autora e com os documentos juntados aos autos.

Em que pese a parte ré tenha juntado cópia do contrato (fls. 204/223), esse não foi capaz de demonstrar que o contrato foi efetivamente firmado pela parte autora. Nesse sentido, não há contrato válido nos autos.

Observa-se, a título de exemplo, que o documento de fls. 204/223 não traz informações adicionais que poderiam embasar a suposta

contratação, como a indicação de geolocalização. Ademais, o suposto telefone celular da autora declinado no contrato tem DDD da Baixada Santista, enquanto a parte autora reside em Dracena, mais de 700 km de distante.

Cumpre esclarecer que a *selfie*, por si só, não constitui prova suficiente para comprovar a contratação de serviços ou a celebração de contratos digitais. Isso porque tal imagem, isoladamente, não garante a autenticação da vontade manifestada pela parte contratante, tampouco demonstra a existência de elementos essenciais à validade do contrato, como o consentimento informado, a clareza dos termos contratuais e a origem da manifestação de vontade.

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. Portanto, uma simples *selfie* não atende aos requisitos necessários para comprovar a contratação válida de um serviço ou produto, configurando prova insuficiente para assegurar a regularidade da relação jurídica alegada.

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

Tratando-se a hipótese de vício insanável, é irrelevante que tenha havido disponibilização de valores pela parte autora. Dessa forma, havendo nulidade absoluta, o negócio jurídico, objeto de discussão, é insuscetível de convalidação, não sendo permitido ao magistrado suprimir o vício considerado insanável.

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 o referido empréstimo, 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:

PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. Inocorrência. Razões recursais impugnam especificamente a sentença, sendo viável a oferta de contrarrazões. Preliminar rejeitada. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO COM

RESTITUIÇÃO EM DOBRO E DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Consumidora idosa e humilde, sem conhecimento de uso de celular. Banco não comprovou regularidade na contratação feita por meio eletrônico. Fraude perpetrada por terceiro. Divergência de dados pessoais, endereços e telefones da autora. Fraude caracterizada. Desconto de prestações indevido. Conduta do banco não viola boa-fé objetiva. Instituição que cobrou quantias conforme contrato que lhe foi apresentado, posteriormente impugnado. Entendimento do STJ. Compensação de valores a serem devolvidos com os recebidos, posto que depositado o montante contratado na conta da autora. Danos Morais. Falta de negativação ou cobrança vexatória a caracterizar situação desagradável que configura mero aborrecimento. Danos morais não evidenciados. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. CONCESSÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA. SENTENÇA REFORMADA. SUCUMBÊNCIA PARCIAL. (TJSP; Apelação Cível 1024884-61.2023.8.26.0005; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2024; Data de Registro: 20/10/2024)

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 cobrados indevidamente, sem compensação.

Destaca-se dos documentos de fls. 257/260 que a parte autora agiu de boa-fé, acreditando que estava cancelando o contrato de empréstimo conforme as orientações do correspondente bancário da parte ré.

Conforme observado na r. sentença: “Isso porque, em análise do contrato juntado pela requerida, ainda que desconsiderado, pude observar que o telefone utilizado para assinar o contrato via SMS é do DDD 013,

diferente do da região da autora. Não se olvide que o autor foi vítima de golpe pelo qual criminosos se passaram por funcionários do banco e que possuíam informações a respeito da autora e, ao simular um cancelamento, obtiveram posse dos documentos e "selfie" da requerente, conforme conversa juntada às fls. 257/260. Assim, entendo que houve falha na prestação de serviços da instituição financeira ao permitir que criminosos fizessem empréstimo em nome da requerente utilizando-se de seus documentos e imagem sem se certificar tratar-se da contratante. Tal operação fraudulenta fica evidente com os pedidos de transferência a terceiros, feitos como fossem procedimento de cancelamento, por pessoas que sabiam que o empréstimo consignado havia se efetivado em conta da requerente" (fls. 266).

Os valores devem ser devolvidos de forma simples, ante a ausência de recurso da parte autora, conforme determinado na r. sentença, sem compensação, voltando as partes ao *status quo ante*.

No que concerne aos danos morais, o apelo da parte ré 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.

A jurisprudência bandeirante segue este entendimento em situações semelhantes:

APELAÇÃO – “AÇÃO DE NULIDADE/ANULABILIDADE DE CONTRATO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS” – Descontos em benefício previdenciário da autora,

decorrentes de empréstimos (cartão de crédito consignado) que afirma desconhecer - Laudo pericial - Assinaturas falsas - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da autora - Devida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo não comprovados - Necessário o retorno das partes, ao "status quo ante" - Devida a devolução, ao réu, quanto aos valores, indevidamente, creditados na conta da autora, bem como, a devolução, de forma simples, à autora, de eventuais valores descontados dos proventos da aposentadoria, pelo réu - Danos morais - Inocorrência - Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Sentença reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003084-75.2023.8.26.0037; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).

Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Empréstimo consignado. Declaração de inexistência de relação jurídica com relação ao contrato impugnado. Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da autora. Ausência de elementos aptos a ensejar o afastamento da boa-fé objetiva. Restituição simples. Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002253-15.2021.8.26.0484; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).

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, julgando-se improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Por fim, ante a alteração do julgado e sucumbência recíproca entre as partes, impõe-se a reforma da sentença para condenar as 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 autora deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 10% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (R\$10.000,00), observada a gratuidade; e (ii) o banco réu, sucumbente em razão dos valores descontados indevidamente em razão do empréstimo, ora declarado nulo, deverá arcar com o pagamento de honorários advocatícios fixados 10% do valor da condenação.

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

Atentem 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