



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437551

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021676-12.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelada/apelante MARIA MICHELLE DE ALBUQUERQU (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado SHOW DE MOVEIS MOGI LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram parcial provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39467

Apelação nº 1021676-12.2022.8.26.0003

Comarca: São Paulo - Foro Regional de Jabaquara - 5ª Vara Cível

Apelante / Apelada: Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A

Apelada / Apelante: Maria Michelle de Albuquerque

Apelado: Show de Moveis Mogi Ltda

Juiz 1ª Inst.: Dr. Claudia Felix de Lima

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, determinando a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito, declarando a inexigibilidade do débito e condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na (i) responsabilidade da ré por fraude de terceiros na contratação de financiamento, (ii) adequação do valor da indenização por danos morais, (iii) cabimento da multa diária, (iv) cabimento da repetição em dobro do valor cobrado.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade da ré é inafastável, pois o risco de fraude é inerente à sua atividade, sendo o bastante para configurar o nexo causal e afastar a excludente da culpa exclusiva de terceiro.

4. O dano moral está configurado e comporta majoração, diante da gravidade do transtorno causado à autora em razão das dificuldades impostas pela ré em reconhecer a fraude danosa à consumidora, com efeitos sobre a sua esfera patrimonial e pessoal, geradores de angústia e preocupação.

5. A multa diária a ser aplicada em caso de descumprimento da obrigação de não fazer tem previsão legal e deve ser mantida, como forma de garantir efetividade da ordem judicial, conforme artigos 536 e 537 do CPC.

6. Não procede o pedido de condenação de repetição de indébito, posto que não houve pagamento, tampouco má-fé ou quebra da boa-fé objetiva por parte da ré.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da ré desprovido. Recurso da autora parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para R\$10.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade por fraude em contratação é do fornecedor, que deve garantir a segurança do serviço. 2. As dificuldades impostas pela fornecedora no reconhecimento de fraudes cometidas por terceiros na contratação dos seus serviços, com potenciais efeitos lesivos sobre a esfera patrimonial e pessoal do consumidor, é conduta abusiva, em menoscabo à boa-fé e ao equilíbrio que devem nortear as relações consumeristas e configura dano moral.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor (CDC), art. 14, caput e §3º, II; Art. 17.

Código Civil (CC), art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação 0210085-34.2009.8.26.0006, Rel. Carlos Alberto Garbi, j. 12/03/2013.

TJSP, Apelação 0128302-58.2011.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, j. 27/03/2012.

TJSP, Apelação 0285354-97.2009.8.26.0000, Rel. Hélio Faria, j. 01/08/2012.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas por **AYMORE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A e MARIA MICHELLE DE ALBUQUERQUE** contra a r. sentença de fls. 574/578 que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano material e moral que a segunda move contra a primeira e **SHOW DE MOVEIS MOGI LTDA**, julgou parcialmente procedente o pedido, confirmando a liminar, a fim de determinar a exclusão definitiva do nome da autora do rol dos órgãos de proteção ao crédito, sob pena de multa diária de R\$500,00 por ato de descumprimento, declarando a inexigibilidade do débito discutido nos autos, e condenando os réus solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00.

Irresignada, apela a corrê AYMORÉ (fls.

618/626), sustentando, em síntese, que há excludente que afasta sua responsabilidade em face da autora, visto que houve fraude de terceiros, com falsificação da assinatura da consumidora. Aduz que adotou todos os procedimentos de segurança necessários à contratação, exigindo documentos pessoais dos interessados, de modo que foi igualmente vítima dos fraudadores, não detendo poder de polícia para investigar potenciais delitos por parte de seus consumidores. Alega, por fim, que não há que se falar em dano moral, posto que ausente abalo relevante à honra da autora. Pleiteia, ainda, o afastamento da multa diária aplicada, pois contraria os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e implica em enriquecimento sem causa da parte autora. Argumenta que a multa deverá incidir somente quando há descumprimento da obrigação, bem como que o prazo fixado pelo Juízo não é razoável, requerendo, subsidiariamente, que seja fixada de forma a evitar o enriquecimento sem causa.

Irresignada, **recorre adesivamente a parte autora** (fls. 640/644), requerendo, em síntese, a majoração da indenização por dano moral, bem como a condenação das rés ao pagamento da repetição do indébito no valor de R\$ 5.585,25, nos termos do Art. 42 do CDC e da tese consolidada pelo STJ no EAREsp nº 1.501.756-SC, que afasta a necessidade de configuração de má-fé para a devolução em dobro. Argumenta, ainda, que a má-fé resta demonstrada diante do descaso das rés para solucionar a fraude contratual ocorrida. Argumenta que buscou por inúmeras vezes solucionar o problema da falsificação contratual diretamente junto às rés, sem lograr êxito. Alega que em razão da ineficiência da prestação de serviços das rés, teve seu nome negativado, linha de crédito e score diminuídos, com prejuízos ao bom andamento de sua vida pessoal e cotidiana, argumentando que a extensão do dano justifica a majoração do *quantum* para o valor de R\$ 20.000,00.

Recurso processado, com contrarrazões (fls. 674/682).

É o relatório.

I -- Extrai-se dos autos que a autora foi vítima de fraude na contratação de financiamento em seu nome, o que restou comprovado por perícia. A alegação da ré de que não teria praticado ato ilícito, pois a fraude seria de responsabilidade de terceiro, não configura excludente de responsabilidade.

Inarredável, com efeito, a legitimidade passiva e a responsabilidade da ré, porque é seu o risco decorrente da oferta do serviço no mercado consumidor e de eventual falha de segurança a ele inerente, conforme dispõem os artigos 927, parágrafo único, do Código Civil e artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

Não incide a hipótese excludente de responsabilidade prevista no § 3º, inciso II, do artigo 14, porque não há que se falar em fato exclusivo de terceiro. O risco de eventuais falsificações e fraudes na apresentação dos documentos é inerente à atividade comercial desenvolvida pela ré, cabendo a ela, e não à vítima que não tem qualquer relação com serviço, fornecer solução técnica para evitar a prática de golpes ou arcar com as consequências das falhas dele decorrentes.

Não se trata de acontecimento totalmente externo à sua atividade, mas, ao contrário, de fortuito interno, integrado ao risco da sua atividade e diretamente relacionado à sua própria execução, sendo o fato de terceiro insuficiente para romper o nexo causal.

Inafastável, portanto, a responsabilidade da ré perante seus consumidores diretos e todas as vítimas do evento, que a

eles se equiparam por força do disposto no artigo 17 do CDC.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. 1. Indenização por danos morais decorrentes de indevido apontamento negativo em nome da autora. Contrato firmado por terceiro, mediante fraude e cobrança por serviços bancários que a autora não contratou. 2. O réu lançou o nome da autora no cadastro de inadimplentes. O dano moral tem natureza “in re ipsa” e, por isso, prescinde de demonstração. 3. Aplicação na espécie da teoria do risco, acolhida pelo art. 927, parágrafo único, do Código Civil, que responsabiliza aquele que cria o risco com o desenvolvimento da sua atividade independentemente de culpa. 4. As restrições não são suficientes para a aplicação da súmula 385 do STJ uma vez que têm como origem ato de terceiro e foram discutidas em juízo. 5. A indenização por dano moral fixada em R\$ 9.300,00, como requereu a autora. Valor que está de acordo com a jurisprudência, especialmente desta Câmara. Recurso provido”. (Apelação 0210085-34.2009.8.26.0006; Relator (a): Carlos Alberto Garbi; Órgão julgador: 10ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 12/03/2013)

“ação INDENIZATÓRIA. RESPONSABILIDADE POR lançamento indevido do nome de consumidor em cadastro de maus pagadores. 1) Ausência de prova da existência de contrato entre as partes. Falsidade das assinaturas constantes no contrato e nos recibos de uso do cartão de crédito passível de verificação ictu oculi. Grotesca dissonância entre a firma verdadeira da autora e as contidas nesses documentos. Falta de outro meio que confirme a celebração do pacto pela demandante. 2) Aplicação do regime jurídico consumerista. Requerente foi vítima de fato do serviço. Consumidora por equiparação (artigo 17 do CDC). Por conseguinte, responsabilidade objetiva (artigo 14, caput, da mesma lei). 3) Culpa exclusiva de terceiro. Alegação afastada. Caso fortuito interno. Atuação de falsários é um risco inerente à atividade

empresarial da ré. Ao facilitar a contratação, a demandada assumiu os ônus e os ônus. Nexô causal mantido. 4) Dano moral. Lesão à honra, e não mero dissabor. Comprovada a indevida inclusão do nome do consumidor em rol de maus pagadores, surge a obrigação de se reparar os danos morais, independentemente da análise subjetiva do sentimento do ofendido ou da produção de outras provas. Precedentes desta Corte. Ausência de inscrições desabonadoras anteriores, o que afasta a incidência da Súmula nº 385 do STJ. 5) Valor da indenização. Equilíbrio entre as consagradas funções do instituto (punitiva e compensatória), sem levar ao enriquecimento sem causa da requerente. Recurso não provido". (Apelação 0128302-58.2011.8.26.0100, Relator (a): Roberto Maia; Órgão julgador: 10ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 27/03/2012)

"APELAÇÃO. Responsabilidade Civil. Dano moral. Fraude perpetrada por terceiros. Ré que não comprovou a existência de contrato entre as partes. Prova pericial que comprovou a falsidade da assinatura aposta no contrato apresentado. Inscrição indevida do nome do autor em cadastro de inadimplentes. Excludente de responsabilidade da ré afastada. Existência de correlação entre a conduta da ré e o dano causado ao autor. Hipótese de dano moral presumido. Indenização devida - Majoração do valor arbitrado - Verba honorária mantida como arbitrada na sentença de primeiro grau, art. 20, §3º do CPC - Sentença reformada em parte - Recurso do autor provido, desprovido o da ré". (Apelação 0285354-97.2009.8.26.0000; Relator (a): Helio Faria; Órgão julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 01/08/2012)

II -- O dano moral restou configurado. A respeito da necessidade de comprovação do dano moral, importante notar que a sua caracterização decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, não exigindo, portanto, prova concreta do prejuízo.

A falsificação do nome da autora e os riscos daí decorrentes sobre a sua esfera patrimonial e pessoal não podem ser tratados como mero aborrecimento cotidiano, constituindo evento extraordinário gerador de grande angústia e preocupação, dada a condição de total vulnerabilidade a que o consumidor é exposto, em razão da apropriação dos seus dados pessoais e do risco de repercussão financeira envolvido.

Quanto ao valor, a verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Neste passo, frente à ausência de critérios legais para a fixação do montante indenizatório em recomposição do dano moral, atenta-se para os meios supletivos em suprimimento da lacuna, especialmente para os princípios gerais de direito, costumes e equidade, procedendo-se **mediante arbitramento**, em conformidade com o disposto na legislação civil.

Sendo assim, considerando a gravidade do caso, a envolver falha grave no sistema de segurança do serviço prestado pela ré, circunstâncias do caso, **majoro a indenização arbitrada pela sentença para R\$10.000,00**, a ser corrigida monetariamente a partir daquele arbitramento segundo índices editados na Tabela Prática do Tribunal de Justiça (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora a partir da citação, por se tratar de ilícito de origem contratual.

O valor ora arbitrado atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta as circunstâncias em que se consolidaram os danos, sua gravidade e as condições pessoais

e econômicas dos envolvidos, cumprindo a função reparadora do abalo sofrido e, ainda, a função pedagógica e punitiva, com força suficiente para impingir, no autor do dano, o desestímulo à prática de novos atos lesivos desta natureza, mas evitando, de outro lado, o recebimento de quantia denotadora de enriquecimento sem causa à parte lesada, e sem implicar em valor irrisório.

III – MULTA DIÁRIA

A sistemática do artigo 536, parágrafo 1º e 537 do Código de Processo Civil prevê a incidência da multa como forma de garantir efetividade à obrigação de fazer ou não fazer determinada pelo juiz, com possibilidade de imposição de ofício ou a requerimento da parte, se for suficiente ou compatível com a obrigação.

A aplicação da multa tem sua incidência e pertinência como forma de compelir o réu recalcitrante a honrar com a obrigação que lhe foi imposta. Portanto, tratando, a hipótese dos autos, de obrigação de não fazer a ser cumprida pela ré, há fundamento legal para a incidência da multa em caso de descumprimento e eventual cobrança indevida ou negatização do nome da autora em cadastros de inadimplentes.

Cumprido consignar, ainda, que a efetiva aplicação da penalidade dependerá da demonstração de descumprimento das obrigações, e deve, portanto, ser avaliada oportunamente pelo Juízo.

Necessário anotar, outrossim, que a multa deve ter o seu caráter pedagógico, devendo ocasionar efetivo abalo ao destinatário da ordem, para que a cumpra, incondicionalmente, mesmo porque, sem a força coercitiva pela irrisoriedade da quantificação, fomenta o desprezo e a conduta em desprestígio da própria Justiça, o que se mostra

inadmissível e intolerável.

Assim, ao arbitrar a multa, deve o Juízo atentar para sua eficácia e efetividade no sentido de compelir ao cumprimento da obrigação.

No caso, foi arbitrada multa de R\$500,00 por ato de descumprimento. O valor não se afigura excessivo, observando-se a capacidade econômica da instituição financeira e a necessidade de fixar valor de dimensão significativa a ponto de compelir a parte a dar cumprimento ao comando judicial – o que vai ao encontro, justamente, da finalidade eminentemente coercitiva das astreintes.

Tais circunstâncias servem de referência para a fixação de parâmetros razoáveis e proporcionais para o valor da multa diária arbitrado, e justificam a manutenção dos parâmetros estabelecidos pela decisão agravada, a teor do artigo 537 do CPC/2015.

Com relação à alegação de que o prazo fixado não seria razoável, não se sustenta, visto que sequer houve fixação de prazo. A multa incidirá a cada ato de descumprimento, já que tem por objeto obrigação de não fazer, ou seja, impõe a abstenção de certo comportamento, para a qual é inócua a fixação de prazo, inclusive.

Assim, de rigor a manutenção da multa nos termos arbitrados.

IV – PAGAMENTO EM DOBRO

Não se sustenta, porém, a pretendida condenação ao pagamento em dobro do valor indevidamente cobrado.

Primeiro, porque a autora sequer foi contratante do serviço e não consta que tenha feito qualquer pagamento. Segundo, porque não há prova de má-fé ou quebra da boa-fé objetiva por parte da ré.

A esse respeito, necessário observar o entendimento firmado no julgamento do **EResp 1.413.542/RS, Tema 929**, que modificou o entendimento segundo o qual aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, estava condicionada à comprovação da má-fé do fornecedor, entendendo irrelevante a verificação do elemento subjetivo e suficiente a quebra da boa-fé objetiva para que seja admitida a repetição dobrada dos valores cobrados indevidamente.

O precedente modulou os efeitos do novo posicionamento, para alcançar apenas os descontos efetuados nas relações privadas após a publicação daquele acórdão, que ocorreu em 30/03/2021.

Segue trecho da ementa do referido julgado:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015.

(...).

28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte

tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDOTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS.

29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão. (...).”

Tendo em vista que o contrato data de momento posterior à data estabelecida pelo C. STJ na modulação de efeitos do julgado, necessário verificar sua aplicação à hipótese dos autos.

No caso, é certo que a ré deve responder pelos danos causados por força do risco da sua atividade, tal como decidido, no entanto, não houve má-fé de sua parte, mas sim dos terceiros fraudadores. A sua inércia em solucionar o problema extrajudicialmente tampouco pode ser caracterizada como má-fé, e já foi considerada na indenização por dano moral. Portanto, inviável aplicar, por essa via, a penalidade de repetição do indébito.

Também não se verifica quebra da boa-fé objetiva por parte da ré, pois em sua contestação, comprova que foram solicitados os documentos pessoais a fim de assegurar a identidade da contratante, de modo que não vislumbro negligência com os cuidados mínimos necessários à formalização do contrato, a despeito de terem se mostrado insuficientes e falhos.

Portanto, descabido o pagamento em dobro dos valores cobrados.

IV -- Assim, deve ser negado provimento ao recurso da ré e provido em parte o recurso da autora, tão somente para majorar o dano moral para dez mil reais, conforme acima exposto.

Ante o não provimento do recurso da ré, majoro a verba honorária fixada em favor da parte adversa para 15%, em consideração ao trabalho adicional desenvolvido em sede recursal pelo patrono da parte adversa.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

Diante do exposto, e pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos acima alinhavados.

LUIS FERNANDO NISHI
Relator