



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438888

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001484-95.2021.8.26.0681, da Comarca de Louveira, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado CARMEN LUCIA FELICIO BORGES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E TAVARES DE ALMEIDA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1001484-95.2021.8.26.0681

COMARCA: Louveira – Vara Única

APELANTE: Banco Inter S/A.

APELADA: Carmen Lúcia Felício Borges

Voto nº 11.293

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
CONTRATOS.**

Caso em Exame:

Condenatória com pedido de tutela antecipada. Descontos indevidos em benefício previdenciário oriundos de empréstimo consignado desconhecido. Declaração de inexigibilidade do contrato, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão:

Verificar a regularidade da contratação do empréstimo consignado e a possibilidade de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir:

O Banco Inter S/A não comprovou a regularidade da contratação, não apresentando documentos suficientes para tanto. Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva do banco caracterizada pelo fortuito interno. Ausência de prova de dano moral.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso provido parcialmente para excluir a indenização por danos morais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco não implica automaticamente em ressarcimento de dano moral. 2. Necessidade de demonstração de

**repercussão concreta na esfera íntima
para configuração de dano moral.**

Vistos.

Trata-se de Ação “Condenatória com pedido de Tutela Antecipada” movida por Carmen Lúcia Felício Borges contra Banco Inter S/A. alegando que o Réu efetuou descontos indevidos em seu benefício previdenciário, oriundos de empréstimo consignado que desconhece. Aduziu a ocorrência de possível fraude. Requereu a declaração de inexigibilidade do contrato, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a indenização dos danos morais, no importe de R\$ 73.798,54.

Sobreveio a sentença (fls. 258/261) que julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexistência de relação jurídica entre as partes e condenando o Réu à restituição das parcelas descontadas e ao pagamento de indenização de R\$ 5.000,00 por danos morais.

Embargos de Declaração rejeitados (fl. 276).

Apelou o Réu (fls. 279/285) alegando a ausência de conduta ilícita por sua parte, defendendo que não houve confirmação da contratação de empréstimo consignado, uma vez que o referido contrato foi reprovado, não havendo má-fé ou falha na prestação de serviços. Alegou a impossibilidade da restituição dos valores pretendidos pela Autora, visto que a devolução já foi realizada. Requereu a reforma da sentença ou, alternativamente, a redução da indenização dos danos morais. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 293/300.

Recurso tempestivo e com preparo recolhido às fls. 286/287.

É o relatório.

A pretensão deduzida merece acolhida parcial.

O Juízo corretamente concluiu que o Banco Inter S/A. não conseguiu provar a regularidade da contratação, especialmente porque não apresentou documentos suficientes para comprovar a contratação, a autorização da Autora para os descontos em sua conta bancária, bem como não comprovou a alegada ausência de aprovação do contrato de empréstimo consignado.

Aplica-se, ao caso, o CDC, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Assim, caberia à instituição financeira, em observância à inversão do ônus da prova, demonstrar a regularidade ou ausência de contratação contestada, o que não ocorreu satisfatoriamente no caso em análise.

Diante disso, a responsabilidade objetiva do banco está caracterizada pelo chamado fortuito interno, que é o risco inerente à atividade que presta. O CDC, em seu art. 6º, V, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de tomar todas as precauções necessárias para evitar prejuízos aos usuários dos seus serviços.

O art. 14 do CDC estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos na prestação de serviços. Portanto, em relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, não sendo necessária a discussão sobre a existência de culpa.

A situação fática analisada evidencia a necessidade da manutenção da declaração da inexistência da relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade dos débitos decorrentes, com a restituição dos valores indevidamente

descontados à Autora.

Contudo, deve-se compensar o valor comprovadamente creditado na conta da Autora, conforme o art. 182 do CC.

Outrossim, para a configuração do dano moral, é necessário que haja repercussão direta na esfera íntima da Autora, o que não se verifica no presente caso.

Inexiste nos autos provas que corroborem as alegações da Autora de abalo emocional e sofrimento decorrente da situação, que tenham afetado sua dignidade e honra, ou ainda, sua esfera imaterial. Inexiste demonstração de alteração significativa em sua rotina, causando transtornos que extrapolam os meros aborrecimentos da vida cotidiana.

Ademais, o conceito de dano moral *in re ipsa* refere-se ao dano presumido, que dispensa prova do abalo psicológico ou sofrimento da vítima, sendo suficiente a demonstração do ato ilícito que, por sua natureza, gera o dano, o que ocorre, por exemplo, em casos de protesto indevido de débito, pois o próprio registro público da inadimplência indevida já é suficiente para assegurar a ocorrência do dano.

Esse, porém, não é o caso dos autos.

As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva em casos de fraude, conforme a Súmula 479 do STJ, que estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

No caso em questão, o banco não tomou as devidas precauções para evitar a fraude perpetrada. No entanto, a responsabilidade objetiva do banco não implica automaticamente em ressarcimento de dano moral, sendo necessária a demonstração de repercussão concreta na esfera íntima da Apelada.

Dessa forma, deve ser reformada a sentença para afastar a condenação do Apelante em danos morais, mantida no mais a sentença combatida.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de obrigação de pagar cumulada com pedidos indenizatórios. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido. 1. Contrato de empréstimo consignado em benefício previdenciário. Assinatura expressamente questionada pelo consumidor. Avença que não foi juntada aos autos. Inércia do banco na produção da prova da autenticidade do documento, ônus que lhe cabia (art. 429, II, do CPC). Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Súmula 479, do STJ. 2. Fraude praticada por terceiros via contato telefônico (golpe da falsa central de atendimento). Estelionatário ludibriou o requerente para a realização de transferência PIX na quantia de R\$ 25.749,35, sob a justificativa de cancelamento do empréstimo efetuado em seu nome. Transação promovida no mesmo dia em que feito o empréstimo fraudado e que destoava amplamente daquelas feitas de forma rotineira pelo demandante, fato que deveria alertar a instituição financeira. Quebra no perfil de consumo. **3. Danos morais não configurados. Ausência de comprovação de prejuízo concreto ou constrangimento anormal.** 4. Atualização monetária e juros de mora dos danos materiais a partir do efetivo prejuízo e do evento danoso, respectivamente. Inteligência das súmulas 43 e 54, do STJ. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1078216-15.2024.8.26.0002; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025) (g.n)

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, para excluir a indenização por danos morais, mantida no mais a sentença combatida, inclusive a sucumbência recíproca como arbitrada.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora