



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001335-17.2024.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada EUNICE BARBOSA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001335-17.2024.8.26.0157.

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Eunice Barbosa da Silva

Ação: Declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos materiais e morais

Origem: 2ª Vara da Comarca de Cubatão

Juiz de 1ª instância: Rodrigo Pinati da Silva

Voto nº 3855

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS.

Sentença de improcedência, fundada na ausência de comprovação da origem do débito perseguido – Recurso do réu. FRAUDE BANCÁRIA. Réu que deixou de acostar a cópia do instrumento contratual pertinente – Em ação declaratória de inexistência de débito, estabelecida a controvérsia acerca da efetiva contratação, cabe à parte ré acostar aos autos instrumento comprobatório da avença – Réu que não se desincumbiu do ônus da prova (art. 371, inciso II, do CPC) – Sentença mantida.

Contratação de empréstimos não reconhecida. Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de certificação com geolocalização ou fotografias para comprovar a contratação. Ausência de comprovação do crédito. Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do réu por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ) - Declaração de inexigibilidade dos débitos se mostra necessária.

Repetição em dobro de descontos indevidos que independe de elemento volitivo – Tema nº 929, C.

STJ.

DANOS MORAIS – Verificados – Descontos indevidos que incidiram sobre benefício previdenciário, de evidente natureza alimentar e voltado à subsistência da requerente – Quantum fixado em R\$ 5.000,00, conforme precedentes.

JUROS MORATÓRIOS – TERMO INICIAL – EVENTO DANOSO (Súmula nº 54, C. STJ) – Trata-se de responsabilidade civil extracontratual, incidindo os juros moratórios a partir da data do evento danoso, e não do seu arbitramento.

SUCUMBÊNCIA – CUSTAS E DESPESAS PROCESSUAIS – Vencedor beneficiário da justiça gratuita – Ausência de adiantamento de custas que não afasta o dever do vencido de arcar com os ônus da sucumbência – (Arts. 82, § 2º, CPC, e 1.098, § 5º das Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça).

RECURSO DESPROVIDO, com majoração de honorários, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 276/280, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a demanda inicial ao entender que o banco réu não foi capaz de comprovar a contratação do empréstimo questionado pela autora, limitando-se a apresentar telas sistêmicas sem apresentação de assinatura ou qualquer outra forma de comprovação. Diante disso, declarou a inexistência do débito, além de ter condenado o réu à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais pelos descontos em benefício previdenciário, admitida a compensação de R\$ 677,64 depositados na conta bancária de autora.

O réu busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) a contratação se deu de modo regular, em canal EA – mesa do gerente, com leitura de chip e utilização de cartão com senha pessoal da autora (fl. 270); b) a autora não buscou devolver os valores depositados em sua conta bancária; c) caso mantida a condenação, a repetição deve se dar de modo simples, e não em dobro, pela ausência de má-fé; d) inexistem danos morais a serem indenizados; e) caso se entenda pela condenação indenizatória em danos morais, o termo inicial dos juros moratórios deve ser a data do seu arbitramento (súmula nº 362, C. STJ); f) não deve ser condenado ao pagamento de custas e despesas processuais, uma vez que o vencedor é beneficiário da justiça gratuita, não tendo havido adiantamento de valores.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 336/339).

É a síntese do necessário.

A autora ajuizou a presente demanda questionando os descontos havidos em seu benefício previdenciário (fls. 17/20), oriundos de contrato de empréstimo cuja contratação é por ela negada.

O banco réu, em sede de contestação, limitou-se a apresentar registro de operação e telas sistêmicas sem qualquer nível de segurança quanto à autenticidade da contratação.

Sobreveio sentença de parcial procedência do pedido, à qual o banco apelante se insurge por meio do presente recurso.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil

depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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 de operações bancárias.”*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Desta forma, incumbia ao banco réu a demonstração inequívoca de que a contratação sob exame de fato ocorreu, bastando para tanto que trouxesse aos presentes autos o respectivo instrumento contratual devidamente subscrito pela parte requerida, ou ainda, prova cabal da contratação informal (artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil).

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Embora seja certo que a contratação eletrônica está amparada por lei, o exame do conjunto probatório

coligido aos autos permite concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração da avença, porquanto apresentado contrato sem qualquer assinatura do autor, ainda que digital.

Malgrado tenha asseverado o banco que houve a contratação da conta e empréstimo de forma legítima, não trouxe prova regular da contratação, como por exemplo conversas via telefone, SMS/WhatsApp, o que permitiria inequívoca comprovação da celebração do contrato nos moldes apresentados.

Depreende-se dos autos que os documentos juntados pelo banco (fls. 176/208) são desprovidos de qualquer elemento que comprove a manifestação de vontade da autora, pois não há dados que permitam identificá-la, indubitavelmente, como o signatário, tais como dados de geolocalização, código *hash* da assinatura eletrônica e o documento de identificação da parte contratante, informações que, como se sabe, costumam ser indicadas por grande parte das instituições financeiras em casos de contratação eletrônica.

Verifico que nenhum desses elementos foi fornecido pelo banco, de modo que não há como atribuir certeza e autenticidade à suposta contratação impugnada pelo réu, pois, em casos de contratação eletrônica, não basta a mera indicação no registro de operações de que a contratação teria se dado mediante a utilização de cartão e uso de senha pessoal sem qualquer prova, pela simples anotação “CARTÃO + SENHA DE

CARTÃO” (fls. 175).

Isto é, a documentação colacionada aos presentes autos pelo banco (176/208) é desprovida de quaisquer meios eficazes e seguros que possuam o condão de atestar de modo irrefutável que o réu tenha de fato aderido ao contrato bancário em questão.

Cumprе consignar, ademais, que ainda que o fato tenha se originado da conduta de terceiro, permanece a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito de suas operações, mormente diante da atuação de seus prepostos (vazamento indevidos de dados da negociação), uma vez que possui os mecanismos necessários e adequados para impedir a consumação do prejuízo financeiro enfrentado por seu cliente.

Frise-se que, em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de crédito com elevada presteza e agilidade, possibilitando diversas formas de acesso ao mesmo, de outro, devem também garantir irrestrita segurança ao meio utilizado pelos clientes, de modo a evitar a ocorrência de quaisquer fraudes, que sistematicamente se avolumam.

Desta forma, em virtude da natureza da própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira,

diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do artigo 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger tanto a instituição financeira em si, como também a seus consumidores/clientes, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Isto posto, o exame do conjunto probatório coligido aos autos permite concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração da avença.

Neste sentido, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

AÇÃO DE COBRANÇA - OPERAÇÕES DE REFINANCIAMENTO - Contratos assinados eletronicamente em ambiente de "Mobile Bank" - Réu que impugnou a legitimidade da contratação, bem como a autenticidade da assinatura eletrônica aposta - Caso concreto - Ausência de elementos probatórios capazes de vincular o réu à contratação mencionada - Autor que deixou de juntar aos autos os contratos que originaram o refinanciamento, o que só corrobora com a ausência de verossimilhança das alegações iniciais - Assinatura eletrônica que, ademais, veio desacompanhada de outras informações como os logs de transações, a fim de demonstrar a efetiva inserção do login e

senha/biometria do réu, por meio de aparelho habilitado - Autor que não se desincumbiu do respectivo ônus probatório (art. 373, inciso I, c.c. art. 429, inciso II, do CPC e Tema Repetitivo 1061/STJ), não podendo o réu ser condenado por ilação - Sentença de improcedência mantida. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1004098-07.2023.8.26.0066; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/01/2025; Data de Registro: 24/01/2025) (grifei)

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE TRÊS CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Contratações negadas. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça. Suposta pactuação via "mobile bank". Ausência de prova da vontade, ciência e contratação por parte do autor. Ônus do réu. Artigo 373, II, do Código de Processo Civil. Falta de indicação do IP e geolocalização do aparelho contratante. Sistema de segurança que se mostra frágil sem qualquer verificação por

parte do banco ante constantes fraudes com o mesmo modo de operação. DANO MORAL. Ocorrência. Situação vivenciada que não se traduz em meros aborrecimentos ou simples dissabores. Dano "in re ipsa". Teoria do risco da atividade. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Devolução em dobro dos valores debitados do benefício do autor. Compensação autorizada com os valores creditados em conta do autor desde que comprovados em fase de cumprimento de sentença. SUCUMBÊNCIA. Responsabilidade do réu Sentença reformada Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1001427-41.2024.8.26.0368; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025) (grifei)

Em que pese o apelante sustente a tese de que os valores teriam sido devidamente depositados na conta bancária da autora, ficou evidenciado nos autos que houve apenas o depósito de R\$ 677,64 (fl. 285), o qual teve a compensação determinada pelo Juízo de origem, inexistindo qualquer prejuízo para a instituição bancária.

Constato, por conseguinte, que o conjunto probatório, ora perquirido, não milita, em sua totalidade, a favor

da tese defendida pela instituição financeira ré, na medida em que não demonstrou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (artigo 373, inciso II, do CPC). Desta forma, uma vez reconhecida a ilegitimidade dos descontos, de rigor a devolução dos valores.

Assim, em razão da irregularidade dos descontos, forçoso o seu desfazimento, retornando as partes ao *status quo ante*, cabendo ao réu a devolução dos valores indevidamente descontados do benefício do autor na forma dobrada, porquanto comprovado que os descontos não eram devidos (art. 42, parágrafo único CDC), configurando-se conduta contrária a boa-fé objetiva. Observa-se que o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que *“(...) 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”* (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Diante disso, inexistente qualquer motivo para

alteração do decidido pelo digno Magistrado.

No mais, diante da realização de descontos indevidos no benefício previdenciário da autora, tenho que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuírem a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o

mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como

os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, entendo viável a condenação ao pagamento dos danos morais e fixação de indenização no montante correspondente a R\$ 5.000,00, valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como ao entendimento exarado em recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, a seguir reproduzidos:

APELAÇÃO. Responsabilidade civil.

Associação de aposentados. Descontos indevidos perpetrados diretamente no benefício previdenciário da parte autora.

Repertório dos autos que traduz contratação indevida. Inexigibilidade bem determinada. Repetição dobrada que se impõe como consequente lógico. Conduta contrária à boa-fé objetiva. Exegese dos arts. 42 parágrafo único do CDC e 940 do CC. Natureza alimentar do benefício, somada à idade da vítima e aos indícios de fraude que bem respaldam o dever de reparação moral reconhecido pela origem.

Quantum indenizatório fixado com parcimônia (R\$ 5.000,00).

Cassação/minoração/majoração descabidas. Precedentes. Sentença mantida. Adoção do art. 252 do RITJ. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1021022-57.2024.8.26.0196; Relator (a): Jair de Souza; Órgão Julgador: 10ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025) (grifei)

Tal valor deve ser atualizado mediante a incidência de correção monetária a partir da publicação deste acórdão (súmula nº 362, C. STJ), conforme os ditames do artigo 389 do Código Civil e juros moratórios a contar do primeiro

desconto indevido (súmula nº 54, C. STJ) até 30.08.24, a partir de quando incidem os termos do artigo 406, também do Código Civil, uma vez que se trata de responsabilidade civil extracontratual, inexistindo qualquer relação prévia entre as partes.

Além disso, o simples fato do vencedor ser beneficiário da gratuidade de justiça, não havendo adiantamento de custas e despesas processuais de sua parte, não é suficiente para afastar a condenação do réu ao pagamento de tais valores, os quais decorrem expressamente de sua sucumbência.

Nesses termos também caminha a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

*CUSTAS E DESPESAS PROCESSUAIS -
DECISÃO QUE DETERMINOU O PAGAMENTO DAS
CUSTAS PROCESSUAIS PELA PARTE VENCIDA -
IRRESIGNAÇÃO DA AGRAVANTE ALEGANDO QUE
O VENCEDOR É BENEFICIÁRIO DA JUSTIÇA
GRATUITA E NÃO ADIANTOU CUSTAS, O QUE
AFASTA A OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO - DEVER
DE ARCAR COM AS CUSTAS PROCESSUAIS QUE
DECORRE DA SUCUMBÊNCIA - INCIDÊNCIA DOS
ARTS. 82, § 2º DO CPC E 1.098, § 5º DAS NORMAS
DE SERVIÇO DA CORREGEDORIA GERAL DE
JUSTIÇA - PRECEDENTES - DECISÃO MANTIDA -
AGRAVO DESPROVIDO. (TJSP; Agravo de
Instrumento 2389116-70.2024.8.26.0000; Relator*

(a): Theodureto Camargo; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Orlândia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

Portanto, inexistente qualquer motivo para reparo, sendo de rigor a manutenção da sentença atacada, com determinação de majoração dos honorários sucumbenciais ao patamar de 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo réu, majorando-se a condenação ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais ao patamar de 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator