



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000443794

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004178-71.2023.8.26.0356, da Comarca de Mirandópolis, em que é apelante/apelada ARLETE MATOS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do banco réu e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao apelo da autora, nos termos da fundamentação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1004178-71.2023.8.26.0356
Comarca: Mirandópolis (1ª Vara Judicial)
Juiz: Anderson de Oliveira Silva
Apelantes/Apelados: Arlete Matos dos Santos e Banco Pan S.A.

Voto nº 3161

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. CARTÃO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DE AMBAS AS PARTES.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória julgada parcialmente procedente, a fim de reconhecer a inexigibilidade de débito relativo a contrato de cartão de crédito consignado fraudulento e determinar a devolução, de forma simples, dos valores indevidamente descontados do benefício da parte autora, respeitada a prescrição quinquenal e autorizada a compensação. O banco réu apela, apontando para ato de terceiro e a inexistência do dever de restituir. A autora, por sua vez, busca a fixação de indenização por danos morais, a devolução em dobro e a fixação de honorários pelo critério da equidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar se há responsabilidade do banco réu pela fraude perpetrada; (ii) analisar a forma de restituição dos descontos; (iii) investigar se restaram configurados os alegados danos morais; e (iv) examinar a questão atinente aos honorários.

III. RAZÕES DE DECIDIR: fraude evidenciada, por meio de perícia grafotécnica. Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que efetivou contrato de cartão consignado em nome da autora, mas sem sua anuência. Banco réu que deve suportar, pois, os danos causados, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Restituição que deve ocorrer em observância ao entendimento esposado no julgamento do EAREsp n. 676.608/RS e a modulação de seus efeitos. Dano moral que, todavia, não restou caracterizado. Necessária comprovação do abalo anímico não realizada. Precedentes do C. STJ. A despeito da conduta do banco réu, inexistiram reflexos contundentes na vida da parte autora, uma vez que esta não teve seu nome maculado e, ainda que tenha havido descontos em seu benefício previdenciário, a quantia mensalmente debitada foi módica, ausente qualquer prova de prejuízo à sua subsistência, não se verificando, assim, qualquer prejuízo a direito da personalidade. Indenização indevida. Honorários devidos ao patrono da autora que deve

ser, mesmo, fixado pelo critério equitativo, dado o baixo valor da condenação.

V. DISPOSITIVO: recurso do banco réu desprovido e o da autora parcialmente acolhido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 531/537, cujo relatório adota-se, a fim de “I) **DECLARAR** a inexistência do negócio jurídico entre as partes, e, por conseguinte, a inexigibilidade das cobranças referentes a essa contratação; II) **CONDENAR** o requerido em danos materiais, consistentes na devolução simples dos valores descontados indevidamente da parte autora, respeitando a prescrição quinquenal, a serem apurados em cumprimento de sentença, observando atualização monetária, pelos índices da tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, contados de cada desconto indevido, e juros de mora, de 1% ao mês, desde o primeiro desconto indevido (evento danoso - Súmula 54 do STJ). A partir de 30/08/2024, nos moldes do artigo 406 do Código Civil, com nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios, a taxa legal (SELIC menos IPCA).”, autorizada, ainda, a compensação de valores.

Inconformadas, apelam ambas as partes.

Aponta o banco réu, em suma, para a inexistência de ato ilícito de sua parte, eis que a fraude constatada decorreu de ato de terceiro. Assevera, pois, inexistir dever de restituir valores à autora (fls.550/557).

A parte autora, por sua vez, pugna pela condenação do banco réu, também, a uma indenização pelos danos morais causados, destacando, inclusive, seu caráter pedagógico. Pleiteia, ainda, a restituição dos valores indevidamente descontados, em dobro, e a fixação dos honorários sucumbenciais por equidade (fls. 267/277).

Recursos tempestivos, preparado apenas pelo banco réu (fls. 558/559), por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fl. 210), e respondido apenas por esta última (fls. 583/591).

É o relatório.

Cumpre ressaltar, desde logo, que, de acordo com o quanto disposto no art. 17, do CDC, enquadram-se, no conceito de consumidor, todas as vítimas do evento decorrente das relações de consumo, não havendo dúvidas, portanto, de que o caso em comento deve ser analisado dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90.

Não há dúvidas, ainda, de que a instituição financeira assume responsabilidade objetiva, perante a autora, pelos danos causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E na hipótese dos autos, a despeito dos argumentos tecidos pela parte autora, na exordial, é certo que, com a apresentação do instrumento contratual pelo banco réu (fls. 100/104), questionou aquela a autenticidade da assinatura constante do ajuste (fl. 203), razão pela qual era mesmo imprescindível a realização de perícia técnica, fato a ensejar, ademais, a distribuição do feito à Justiça Comum (fls. 204 e 208).

A falsificação da assinatura atribuída à autora e constante no instrumento contratual impugnado, então, restou suficientemente demonstrada, eis que, realizada perícia grafotécnica (fls. 419/433), assim concluiu o *expert*: “(...) *A assinatura, feita em lançamento na folha do documento discriminado como **TERMO DE ADESÃO e SOLICITAÇÃO DE SAQUE**, não se identifica graficamente, com aquelas consignadas nos padrões de confronto, fornecidas de próprio punho por ARLETE MATOS DOS SANTOS em Auto de Colheita do Material Gráfico, indicando, assim, a não autoria gráfica.*” (fl. 426).

Não há dúvidas, portanto, de que o contrato impugnado foi firmado por pessoa diversa, de modo que, ao contrário do que sugere o banco réu, deve ele, sim, responder objetivamente pela contratação indevida em nome da parte autora, tratando-se, à evidência, de fortuito interno, eis que a noticiada fraude resultou da falha na prestação dos serviços, quando da contratação do empréstimo em referência, pouco importando se o artifício empregado era, ou não, grosseiro.

Deveras, a conduta da instituição financeira ré, na hipótese, denota a falha no serviço prestado, dando origem à ocorrência de inquestionável ato ilícito, traduzido na efetivação de empréstimo consignado não contratado, efetuado por agentes internos ou externos à parte requerida, o que configura, como antecipado, verdadeiro fortuito interno.

Como se sabe, o fato de terceiro, apto a se equiparar ao caso fortuito externo, é aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

No caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que as falhas apontadas devem ser consideradas como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Cabia ao banco réu, ademais, dada sua condição de fornecedor, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho. E de referido ônus não se desincumbiu o requerido, já que apenas trouxe alegações genéricas quanto às cautelas supostamente adotadas para a higidez do processo de contratação de serviços bancários.

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 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”.

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do “bônus” existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que

fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Por conseguinte, deve o banco réu proceder, de fato, à devolução dos valores indevidamente descontados do benefício da parte autora, devendo, quanto a tal matéria, ser provido parcialmente o recurso desta última.

Deveras, a existência de contrato, ainda que firmado de modo fraudulento, é hábil a afastar a má-fé do banco réu; contudo, uma vez que o contrato impugnado, embora firmado em 23/11/2016 (fl. 100), encontra-se, pelo que se pode inferir do histórico de fls. 24/33, ainda ativo (fl. 28), a devolução deverá ocorrer, ao contrário do consignado pelo Juízo de origem, da seguinte forma: a repetição do indébito será (i) simples, para as cobranças indevidas anteriores a 30/03/2021, incluso; e (ii) em dobro, para as cobranças indevidas posteriores a 31/03/2021, incluso.

Isso porque, após a data de 30/03/2021, não é mais necessária a comprovação da má-fé como requisito para a repetição do indébito em dobro, bastando que a conduta do fornecedor seja contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a natureza do elemento volitivo (dolo ou culpa), em razão do entendimento prolatado pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS (publicado na data supra referida), pela fixação da tese “13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...)” e pela modulação dos seus efeitos, contida no mesmo acórdão “11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para

que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. (...)”.

E a falsidade em referência, ensejada pela falta de cuidado na segurança das transações por parte da instituição financeira, embora não configure, como dito, má-fé, viola o princípio da boa-fé objetiva, o qual exige do fornecedor a prestação de serviços seguros e eficientes.

Acertado o entendimento do Magistrado singular, contudo, no tocante à não configuração, na hipótese dos autos, de danos morais indenizáveis.

Embora já se tenha adotado conclusão distinta em outras oportunidades, altera-se o posicionamento acerca da matéria tratada nos autos, por se entender que, muito embora a relação jurídica entre as partes tenha sido declarada inexistente e, conseqüentemente, inexigíveis os débitos advindos daquela, essa circunstância, por si só, não dá ensejo à pretendida indenização, eis que não há, em tal situação, dano moral *in re ipsa*.

O caso em testilha versa acerca de dano de natureza estritamente patrimonial, do qual não se extrai a violação a atributos da personalidade.

Assim, para o reconhecimento dos danos morais era necessária a comprovação de abalo anímico, inexistente no caso em apreço.

Esse é o entendimento pacífico do C. STJ:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DESTA CORTE QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO APELO EXTREMO. IRRESIGNAÇÃO RECURSAL DA AUTORA. 1. Inviável a esta Corte Superior, sob pena de usurpação da competência do Supremo Tribunal Federal, analisar dispositivo constitucional apontado como violado, ainda que para fins de prequestionamento da matéria. 2. A ausência de enfrentamento da matéria objeto da controvérsia pelo Tribunal de origem impede o acesso à instância especial, porquanto não preenchido o requisito constitucional do prequestionamento. Incidência da Súmula 211 do STJ. 3. “A fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo consignado, por si só, não é suficiente para

configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp n. 2.157.547/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022.). Incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024) (g.n.).

*"EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO CONFIGURADA. **EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE POR TERCEIRO. DANO MORAL PRESUMIDO. NÃO OCORRÊNCIA. NECESSIDADE DE PROVA DE ABALO ANÍMICO.** REEXAME DE PROVAS. EMBARGOS ACOLHIDOS, SEM EFEITOS INFRINGENTES. REJEITADOS. **1. A Corte de origem, com base na análise do lastro probatório colacionado aos autos, compreendeu que os descontos indevidos realizados na conta do consumidor não lhe causaram abalo moral que ultrapassasse o mero aborrecimento.** A modificação do referido posicionamento demandaria o reexame de fatos e provas, o que é vedado pelo óbice disposto na Súmula 7/STJ. **2. Embargos de declaração acolhidos, sem efeitos infringentes.**" (EDcl no AgInt no AREsp n. 2.134.022/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022) (g.n.)*

Inclusive, do inteiro teor do processo de AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relatado pelo Ministro Marco Buzzi, da Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024, consta:

"O aresto recorrido, às fls. 376-381, e-STJ, jamais enfrentou a matéria sob a perspectiva do dano in re ipsa, limitando-se a reconhecer a ausência de ofensa à honra que culminasse em dano moral, limitando-se a conduta a dissabores e aborrecimentos.

'O Tribunal local, diante das peculiaridades do caso concreto e a partir da análise do conteúdo fático-probatório dos autos, concluiu pela inexistência de quaisquer elementos que ensejassem a condenação em danos morais, além da falha na prestação dos serviços, que, por si só, não configura dano moral. Consignou, no ponto, que o caso versa sobre dano de natureza estritamente patrimonial, do qual não se extrai ocorrência de violação a atributos da personalidade.

'O acórdão recorrido encontra amparo na jurisprudência desta Corte, segundo a qual a caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Incide também, no ponto, o teor da Súmula 83/STJ.

'Inafastável, no ponto, o óbice da Súmula 83/STJ, que incide por ambas as alíneas do permissivo constitucional." (g.n.).

Inexiste nos autos qualquer demonstração de cobrança

vexatória, abalo de crédito ou qualquer restrição cadastral.

A parte autora também não comprovou prejuízo à sua subsistência decorrente dos descontos bancários, os quais foram módicos quando comparados aos proventos por ela recebidos e tiveram início quase oito anos antes da propositura da presente ação, sem qualquer insurgência, a indicar que a verba não lhe era indispensável e que o ocorrido não lhe causou maior gravame.

Ademais, valores decorrentes da contratação, conforme os comprovantes de fls. 105, 123 e 134, foram transferidos à conta de titularidade da autora, a qual sequer impugnou especificamente os aludidos documentos, o que permite concluir que foi ela beneficiada com os créditos em questão, tendo utilizado a quantia em seu favor, posto que não houve restituição da verba ao banco réu.

Ainda que terceiros, fraudadores, tenham usado dados da parte autora e falsificado a assinatura desta, esta circunstância, no caso em apreço, não autoriza o reconhecimento da existência de dano moral indenizável.

A contestação feita, administrativamente, pela parte autora junto ao banco réu (fls. 66/72), tampouco indica que ela se viu diante de um périplo de diligências administrativas para ver a situação regularizada, sendo certo, ainda, que data aquela de 24/11/2023, posterior, portanto, à propositura da presente ação, ocorrida em 08/11/2023.

Assim, os fatos não causaram dano moral indenizável.

Bem reconhecida pela sentença de primeiro grau, por fim, a sucumbência recíproca das partes, a qual deve ser mantida, em face da singela modificação do julgado.

Tem-se por mais consentânea à hipótese dos autos, contudo, como igualmente reclamado pela requerente, a adoção do critério equitativo para a fixação dos honorários devidos a seu patrono, em face do reduzido valor da condenação.

Com isso, deve o banco réu, nos termos do que autoriza o art. 85, § 8º, do CPC, pagar ao causídico que assistiu a parte autora o valor de R\$ 1.200,00, mantido o percentual de 10% do valor atualizado dos pedidos sucumbentes, atribuído à parte autora pela sentença de origem (fl. 536), a título de honorários, dada a inexistência de inconformismo, nesse particular, do banco réu.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do banco réu e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo da autora, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator