



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000444947

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000167-55.2021.8.26.0457, da Comarca de Pirassununga, em que é apelante BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada ISABEL CONCEICAO CANEU ANDREETTA (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: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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 1000167-55.2021.8.26.0457

Apelante: Banco C6 Consignado S/A

Apelado: Isabel Conceição Caneu Andreetta

Ação: Procedimento Comum Cível – Práticas Abusivas

Origem: Pirassununga (2ª Vara)

Juiz de 1ª instância: Edson José de Araujo Junior

Voto nº 3912

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Contratação não reconhecida pela autora – Impugnação aos descontos lançados em benefício previdenciário – Perícia grafotécnica realizada – Laudo pericial refutou a veracidade da assinatura lançada no contrato – Fraude configurada – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Falha na prestação do serviço – Dever de segurança não observado pela instituição financeira - Responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ).

ASTREINTES – A fixação da multa coercitiva é indispensável para assegurar a observância da ordem judicial – Valor que não se mostra excessivo.

DANOS MORAIS configurados – Desconto que incidiu sobre benefício de evidente natureza alimentar e voltado à subsistência da requerente – Indenização que deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 288/292, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da autora, para declarar inexigibilidade do débito oriundo do contrato n.º 010012133824, condenar o banco na restituição dos valores descontados na forma dobrada;

ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 10.000,00; condenar a autora a restituir ao réu o valor creditado em sua conta, reconhecendo-se a possibilidade de compensação, bem como condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Busca o réu a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) a contratação do empréstimo se mostra regular em face da comprovação do crédito junto à conta da autora; b) o banco apelante foi tão vítima da fraude quanto a parte autora; c) inexistem danos morais a serem indenizados, pleiteando o afastamento da condenação ou subsidiariamente a redução do montante fixado; d) os juros remuneratórios sobre os danos morais devem incidir a partir do arbitramento; e) deve ser afastada a multa aplicada em razão do descumprimento da obrigação de fazer ou reduzido o seu valor.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls.322/325).

É a síntese do necessário.

Indisputável que a relação entre a autora e a instituição bancária é consumerista e rege-se pelas normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, hipótese em que a responsabilidade pelo fato do serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela*

reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço, ZELMO DENARI assevera:

A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição. (...) Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros. (In Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 9ª ed., Rio de Janeiro, 2007, p. 183).

A responsabilidade objetiva independe da existência de culpa para a sua configuração, bastando a comprovação do dano e da existência de nexo de causalidade.

No caso, trata-se de ação pela qual a autora busca a nulidade do contrato de empréstimo consignado, lançado pelo réu, que foi realizado a sua revelia e sem sua autorização, com devolução dos valores indevidamente descontados e indenização por danos morais.

Fazendo frente à negativa de contratação, sustentado pela demandante, o banco apelante exibiu cópia do contrato supostamente firmado fisicamente pela apelada, que foi remetido à perícia grafotécnica, cujo laudo apontou para falsidade da assinatura lançada (fls. 249).

Diante da prova pericial realizada no aludido contrato, restou incontroverso que a autora não firmou contrato com a instituição apelante, apontando para flagrante falha na prestação do serviço apta a acarretar sua responsabilização, restando descabida a alegação de que também foi vítima da fraude.

Fato é que o banco apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479:
“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”.

Neste exato sentido, recente julgado deste
E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

*APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido anulatório de negócio jurídico, repetição de indébito e indenização por danos morais – **Negativa de contratação de empréstimo consignado** – Sentença de procedência – Recurso do autor e de um dos corréus. (...) MÉRITO DO APELO DO RÉU – REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO – **Salta aos olhos a falsidade da assinatura aposta à cédula de crédito bancário, que não guarda semelhança alguma com a assinatura constante do documento pessoal do consumidor apresentado pelo banco – Perícia grafotécnica atestou a falsidade da assinatura – Contrato nulo – Falha na prestação dos serviços bancários – RECURSO DESPROVIDO. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO – Restituição em dobro do indébito que se impõe – Falsidade de assinatura facilmente perceptível que afasta a presunção de boa-fé da casa bancária – (...) DANO MORAL – Consumidor que,***

*em razão da falha na prestação dos serviços bancários por parte do réu, se viu obrigado a tomar diversas medidas administrativas para tentar solucionar o problema – Autor que não se beneficiou dos valores creditados em sua conta – **Postura da casa bancária que é negativamente exemplar, eis que chancelou, por sua desídia, uma contratação flagrantemente fraudulenta em prejuízo de pessoa idosa** – Dano moral que deve cumprir sua tripla função compensatória, preventiva e punitiva – Doutrina – Fixação da indenização em R\$5.000,00 que se revela proporcional e razoável à luz do caso concreto – Precedentes – **RECURSO DESPROVIDO. MÉRITO DO APELO DO AUTOR** – Pedido de majoração da verba indenizatória – Fixação da indenização pelos danos morais em R\$5.000,00 é adequada à luz do caso concreto, não comportando elevação – **RECURSO DESPROVIDO. CONCLUSÃO** – Sentença mantida – **PRELIMINARES AFASTADAS E, NO MÉRITO, RECURSOS DO RÉU E DO AUTOR DESPROVIDOS.** (TJSP; Apelação Cível 1036853-40.2022.8.26.0577; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024) (grifei)*

Dessa forma, inquestionável a falha no sistema de segurança da instituição financeira ré que, diante da

atividade desenvolvida, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger a instituição e a seus consumidores, de eventuais golpes, de modo que ato de terceiro não exclui sua responsabilidade.

Não merece guarida ainda o afastamento, pleiteado no recurso, quanto à indenização fixada a título de danos morais, em face da evidente natureza alimentar do benefício sobre o qual foram efetuados os descontos, voltada para garantia da subsistência do apelado, não havendo dúvidas de que os descontos havidos geraram dissabor passível de ser indenizado.

No entanto, preservado entendimento do ilustre magistrado sentenciante, dele divirjo quanto ao valor fixado, visando a compensação dos danos extrapatrimoniais sofridos pela autora.

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 diminuir 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 Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, tenho que o valor da indenização por danos morais deva ser reduzida para R\$ 5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e em estrita sintonia com o que vem sendo decidido nesta Turma.

Melhor sorte não cabe ao banco apelante quanto à multa fixada visando a obrigação de fazer imposta na r. sentença.

Cabe ressaltar que o lançamento foi inserido pelo banco réu no benefício previdenciário da autora, ficando a cargo deste, sua exclusão.

Ademais, nos termos dos artigos 536 e 537, ambos do Código de Processo Civil, é admissível a cominação de multa para assegurar o cumprimento da obrigação de fazer, sendo certo que seu afastamento implicaria em anular o caráter coativo das *astreintes*.

Por outro lado, não merece qualquer reparo o valor fixado para a penalidade, não se mostrando excessivo, nem desproporcional o valor de R\$ 500,00, levando-se em conta a natureza da causa e a envergadura econômica do apelante.

Por fim, a r. sentença também não

comporta reparo no tocante aos juros de mora, fixados desde o evento danoso, em razão da nulidade do contrato reconhecida, consoante o disposto na Súmula 54 STJ: *“os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.”* (grifei)

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto somente para o fim de reduzir a condenação da apelante ao pagamento de indenização por danos morais ao montante de R\$ 5.000,00, ficando mantida no mais a r. sentença.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator