



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445214

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011527-51.2023.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FINANCEIRA ITAÚ CBD S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada TEREZA APARECIDA DE ARRUDA SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 5531

APELAÇÃO Nº 1011527-51.2023.8.26.0704

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: FINANCEIRA ITAÚ CBD S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APELADA: TEREZA APARECIDA DE ARRUDA SANTOS (Assistência Judiciária)

INTERESSADA: SENDAS DISTRIBUIDORA S.A.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MORAIS - Relação de consumo - Contrato bancário - Empréstimo pessoal - Contratação não reconhecida pela autora - Sentença de procedência - Acerto - Ônus da comprovação da autenticidade do contrato questionado que incumbia ao fornecedor dos serviços - Tema 1.061 do C. STJ - Instrumento contratual nem sequer apresentado nos autos - Inexistência de informações ou dossiê acerca da suposta assinatura digital, como número de IP, dados ID de sessão do usuário, descrição do aparelho telefônico utilizado, data e horário dos eventos e geolocalização - Autenticidade do contrato não comprovada - Fraude reconhecida - Inexistência de relação jurídica hígida entre as partes - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - DANO MORAL configurado - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado para os fins a que se destina (R\$ 10.000,00), capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável e adequado à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Sentença mantida - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - Verba já fixada, em Primeiro Grau, no patamar máximo legal - **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 217/219, declarada à fl. 250, de relatório adotado, julgou procedente a demanda declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido indenizatório a danos morais ajuizada por **TEREZA APARECIDA DE ARRUDA SANTOS** em face de **FINANCEIRA ITAÚ CBD S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e SENDAS DISTRIBUIDORA S.A.**, nos seguintes termos:

“Posto isso, confirmo a tutela de urgência e JULGO PROCEDENTE A AÇÃO para declarar inexistente o contrato celebrado entre a autora e os réus, referente ao crédito pessoal de R\$ 3.700,00 que lhes foi concedido; para declarar inexigível tal valor e para condenar os réus,

solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, corrigidos e acrescidos de juros legais a partir da sentença.

A correção monetária se dará pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único do CPC), e os juros de mora correspondem à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (artigo 406, parágrafo 1º do CPC).

Pela sucumbência, condeno as rés, também solidariamente, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor da condenação”.

O Banco réu, em síntese, defende a regularidade do negócio jurídico e a ausência de falha na prestação de seus serviços. De outra parte, sustenta a inexistência de danos morais na espécie, impugnando ainda o montante fixado a título de indenização. Requer, nesses termos, a reforma da r. sentença (fls. 253/261).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões à fls. 267/278.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ). Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistiu ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Ademais, havendo verossimilhança na alegação do consumidor, hipossuficiência de sua parte, impossibilidade ou excessiva dificuldade de demonstração dos fatos por ele narrados, cabe a inversão do ônus da prova a seu favor (cf. art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, § 1º, do CPC), que inclusive lhe retira o encargo de demonstrar fato negativo.

De mais a mais, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou a tese de que, havendo impugnação, pelo consumidor, da autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (Tema 1.061).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Pois bem. No caso dos autos, a autora negou ter solicitado ou contratado o empréstimo pessoal discutido (contrato nº 005228760010000; de novembro de 2023; no valor de R\$ 3.700,00, cf. fls. 19/20 e 75).

Assim, ante a narrativa da autora, cabia aos réus o ônus da prova da regularidade da avença. Todavia, em consonância com o entendimento adotado pela MMª. Juíza *a quo*, as instituições financeiras não se desincumbiram de tal ônus.

Com efeito, na tentativa de comprovar a existência e validade do negócio, o Banco apelante acostou apenas diversos documentos que se referem ao cartão de crédito da autora (dentre outros, “relatório” às fls. 38/43; extratos às fls. 44/51; faturas às fls. 52/71). Na petição inicial, entretanto, a requerente já havia esclarecido que mantinha o referido cartão junto ao requerido, não havendo qualquer discussão quanto a isso.

A controvérsia diz respeito ao empréstimo pessoal, no valor de R\$ 3.700,00, o qual a autora nega ter contratado. E, quanto a este negócio jurídico, os réus nem sequer apresentaram o respectivo instrumento contratual, tampouco elementos acerca da suposta contratação eletrônica (informações ou dossiê acerca da assinatura digital, com data e horário dos eventos, geolocalização, dados ID de sessão do usuário ou número do IP, descrição do computador ou aparelho telefônico utilizado na contratação etc.).

Nesse contexto, os elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, indicam a existência de fraude na contratação impugnada, do que se infere a inexistência do negócio jurídico em questão.

De mais a mais, enfim, sendo dos réus o ônus probatório na

espécie, deve recair sobre eles as consequências negativas relativas ao não esclarecimento dos fatos.

A propósito, em casos semelhantes, decidiu recentemente esta C.

16ª Câmara:

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de indébito e danos morais. Empréstimo consignado. Fraude bancária. Sentença de procedência. Recurso do autor. Majoração dos danos morais e afastamento do direito à compensação. Recurso do réu. Pleito objetivando o afastamento ou redução dos danos morais; repetição na forma simples; retificação do polo passivo. 1. Autora que alegou ter sido surpreendida com descontos de valores em seu benefício previdenciário oriundos de contrato de empréstimo consignado que negou ter contratado. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus e deixou de comprovar a regularidade da contratação. 2. Insurgência quanto à caracterização do dano extrapatrimonial. Danos morais comprovados. Descontos realizados sobre benefício previdenciário. Aposentadoria e pensão por morte. Comprometimento do sustento da autora. Possibilidade de majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00. Proporcionalidade. Precedentes. 3. Possibilidade de compensação entre o crédito da instituição e os valores debitados. Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Hipótese restrita aos casos em que comprovada a violação à boa-fé objetiva. Cobrança efetuada sob engano plenamente justificável, vez que fundamentada em contratação aparentemente legítima, ainda que tenha sido apurada, posteriormente, a sua nulidade. Precedentes do TJSP. 4. Instituição financeira ré que deve arcar com o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios. Inteligência do art. 86, parágrafo único, do CPC. Valor dos honorários advocatícios e sucumbenciais mantidos. Tema 1059 do STJ. 5. Recursos conhecidos e parcialmente providos. (Apelação Cível 1000148-52.2021.8.26.0456; Relator: Marcos Zilli; j. 14/11/2024 - grifei).

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. INCONFORMISMO DA PARTE AUTORA. NEGÓCIO JURÍDICO REALIZADO MEDIANTE FRAUDE DE TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTA NO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO C. STJ. DANOS MORAIS

CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (STJ, súmula 479). 2. Tem se tornado notório o fato de terceiros utilizarem os dados pessoais de outrem para celebrarem contrato de prestação de serviços com as instituições bancárias, e, aliás as fraudes seguem em crescimento constante no Brasil, por isso é dever do requerido, ora recorrido, que fornece bens e serviços ao público em geral, estruturar-se adequadamente para tratar com respeito aqueles com quem têm negócios, inclusive com a exibição dos documentos do contratante. Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. Assim, não logrou a instituição bancária comprovar as excludentes da responsabilidade prevista nos incisos I e II do § 3.º do artigo 14 do Código de Defesa do consumidor, então consistente na inexistência de defeito na prestação de serviços ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 3. Dano moral caracterizado, em função da angústia do autor que se viu, mensalmente, privado de parte de seus proventos de aposentadoria, que não pode ser considerado como meros transtornos. 4. Recurso provido com fixação de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, corrigidos a partir do evento danos.. 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, com majoração dos honorários advocatícios. (Apelação Cível 1117208-13.2022.8.26.0100; Relator: Celso Alves de Rezende; j. 25/09/2024 - grifei).

Já o dano moral alegado pela autora restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de parte de seu rendimento, oriundo exclusivamente de benefício previdenciário (fl. 24, verba de nítido caráter alimentar) e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano. Ademais, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender*

em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo”; e de “proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”, acrescentando-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, a quantia de R\$ 10.000,00 fixada na r. sentença se revela adequada aos fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

A propósito, citem-se recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos similares:

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. DECLARATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Sentença que declara a inexistência do contrato e determina a restituição dos valores descontados. Insurgência de ambas as partes. Ausência de comprovação pelo réu da legitimidade do pacto. Dever de restabelecimento das partes ao status quo ante. Compensação de valores cabível. Dano moral configurado. Quantum indenizatório majorado para R\$ 10.000,00. Recursos parcialmente providos. (Apelação Cível 1000521-50.2023.8.26.0024; Relator: Eduardo Velho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; j. 01/11/2024 - grifei).

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Empréstimo consignado. Fraude bancária. Sentença procedente. Recurso da parte ré. Improcedência da ação. Pleitos subsidiários: a) redução da indenização por danos morais; b) afastamento da repetição em dobro do indébito. 1. Autor que teve seus dados pessoais utilizados por terceiro que, através de expediente fraudulento, efetuou a contratação de empréstimo consignado. (...) Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Tema Repetitivo 466 do STJ. Súmula 479 do STJ. Precedentes. 4. Compensação entre o crédito da instituição e os valores debitados. Impossibilidade. Ausência de prova de que tenha se locupletado dos valores creditados pelo réu. Repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42 do CDC. Tema Repetitivo 929 do STJ. 5. Danos morais comprovados. Descontos realizados sobre benefício previdenciário. Pensão por morte. Comprometimento do sustento do autor. Valor fixado em R\$ 10.000,00. Proporcionalidade. Precedentes. 6. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária recursal. (Apelação Cível 1030919-35.2022.8.26.0114; Relator: Marcos Zilli; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; j. 22/10/2024 - grifei).

Declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais e materiais – Empréstimo consignado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Sentença de parcial procedência. RECURSO DO AUTOR objetivando a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e condenação por danos morais em R\$15.000,00 - Majoração dos honorários. Ausência de prova de quaisquer das excludentes enumeradas no §3º do artigo 14 do CDC - Falha da instituição financeira evidenciada - Risco da atividade - Súmula nº 479 do STJ - Danos morais e materiais configurados - Fixação - Devolução que deverá ser feita de acordo com o Tema 929, do STJ (em dobro, a partir da publicação do acórdão em 30.03.2021) - Incidência do dano moral, atento aos critérios de prudência e razoabilidade, ora arbitrados em R\$10.000,00 - Modificação da sucumbência - Recurso PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1001159-06.2021.8.26.0137; Relator: Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; j. 26/09/2024 - grifei).

Feitas estas considerações, é o caso de manutenção da r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “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,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, limitada a consectários da condenação”.

Na espécie, a despeito do não acolhimento do recurso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, tendo em vista que já fixada, em Primeiro Grau, no patamar máximo legal (20% do valor da condenação).

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator