



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043741-17.2022.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO SAFRA S/A, é apelada FRANCISCA ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1043741-17.2022.8.26.0224 - São Paulo

Apelante: Banco Safra S/A

Apelado: Francisca Alves dos Santos

Foro de Guarulhos

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Natália Schier Hinckel**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 246

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Empréstimo consignado. Relação de consumo. Contratação não reconhecida pela autora. Sentença de procedência. Inconformismo banco réu. Ônus da comprovação da autenticidade do contrato questionado que incumbia ao fornecedor dos serviços. Tema 1.061 do C. STJ. Instrumento contratual assinado digitalmente. Não comprovada a autenticidade do contrato. Laudo pericial. Biometria facial (selfie) e geolocalização que, por si só, não constitui prova da contratação. Réu não que apresentou dado mais essencial, número de IP da autora quando da contratação. Fraude reconhecida. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC). Súmula 479 do C. STJ. Mantida a declaração de inexistência do negócio jurídico, inexigibilidade do débito sub judice. DANO MORAL. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, patamar adequado para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, não comportando a redução pretendida pelo réu, nem a majoração postulada pela autora. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

A r. sentença de fls. 338/341, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c repetição



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do indébito e indenização por danos morais ajuizada por **FRANCISCA ALVES DOS SANTOS** em face de **BANCO SAFRA S/A** para:

“a) declarar inexistente a relação jurídica que originou os descontos no benefício da autora, referente ao contrato nº 000018828587, condenando a requerida a restituir à autora os valores indevidamente descontados, de forma simples, com atualização monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação;

b) condenar a requerida a pagar a parte autora, a título de indenização da presente decisão (Súmula 362 do STJ) e aplicados juros moratórios a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ);

c) determinar que a parte autora providencie a devolução dos valores recebidos pelo contrato declarado nulo, com correção monetária da data de recebimento.

Fica desde já autorizada a compensação de valores.”

Inconformado, apela o réu, que sustenta, em síntese, a regularidade da contratação digital. Além disso, alega que inexistente dano moral a ser indenizado no caso e, subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório (fls. 344/355).

Recursos tempestivos e regularmente processados, com apresentação de contrarrazões a fls. 361/369.

Aguardam conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, 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 inexistente 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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, junto ao réu, a Cédula de Crédito Bancário Nº 18828587.

Assim, como visto, ante a narrativa da autora, cabia ao réu o ônus da prova da regularidade da avença. Todavia, a instituição financeira não se desincumbiu de tal ônus.

Com efeito, a despeito de o negócio ter sido firmado, supostamente, mediante biometria fácil (*selfie*) e geolocalização, estes elementos de prova, ponderados com os demais existentes nos autos e a insistente negativa da autora, não são suficientes para se concluir por sua regularidade.

Anote-se que, na tentativa de comprovar a contratação, o réu acostou aos autos cópia de proposta da CCB (fls. 87/91) e cópia do protocolo de assinaturas (fls. 92/93).

Todavia, conforme Laudo Pericial de fls. 287/307, o réu deixou de acostar aos autos o usuário ou número do IP de onde partiu a contratação.

Cabe ainda anotar que embora segura, a identificação biométrica não está livre de utilização fraudulenta, sendo notório tal fato. Um criminoso, *e.g.*, pode se utilizar de uma foto furtada para, passando-se pela vítima, para cometer diversos atos ilícitos, o que, infelizmente, pode ser observado de forma corriqueira e sem maiores esforços. Por essas razões, a biometria facial, por si só, não constitui prova da realização de determinado negócio jurídico, sendo apenas um elemento que deve ser examinado e sopesado à luz do conjunto probatório.

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 descrito em questão.

De mais a mais, enfim, sendo do réu o ônus probatório na espécie, deve recair sobre ele 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*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; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; 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*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; J. 25/09/2024 - grifei).

Restando, assim, comprovada a inexistência de hígida relação jurídica entre as partes e, por conseguinte, a irregularidade dos descontos efetivados, é o caso de manutenção da declaração de inexigibilidade do débito e repetição simples dos valores descontados.

No que se refere à indenização por dano moral, não assiste razão ao réu.

O dano moral experimentado pela autora é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pelo desconto indevido de seus proventos, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Além disso, teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação e obter a cessação dos descontos, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Dessa forma, com tutela constitucional (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *“hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *“se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado”* (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto ao valor da indenização a título de danos morais, a r. sentença não comporta reparo.

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.

Feitas tais considerações, há que se reconhecer que o valor arbitrado na sentença (R\$ 5.000,00), mostra-se adequado, razoável e de acordo com as especificidades do caso concreto, em especial, a intensidade do dano e a condição social da vítima e ofensor.

Em sentido semelhante, os precedentes desta C. Câmara:

Apelação. Relação de consumo por equiparação (art. 17 do CDC). Contrato bancário. Demanda declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos indenizatórios. Mútuo fraudulento, com descontos em benefício previdenciário. Perícia grafotécnica. Comprovada falsidade de assinatura do consumidor. Inexistência de hígida relação jurídica entre as partes. Responsabilidade objetiva do prestador de serviços (art. 14 do CDC). Obrigação da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de sua atividade, adotando as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes. Não o fazendo, tem-se que a instituição financeira concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à atividade. Ausente excludente de responsabilidade. (...) Dano moral configurado, porquanto ínsito na ilicitude do ato praticado, sendo desnecessária sua demonstração. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Indenização majorada para R\$ 10.000,00. Multa cominatória. Instrumento de coerção psicológica. Quantia arbitrada (R\$ 1.000,00, limitada a R\$ 10.000,00) que se revela razoável e adequada. Sentença parcialmente reformada, apenas para fins de majoração da verba indenizatória. Recurso da autora a que se dá provimento, desprovido o do réu. (Apelação Cível 1000864-02.2022.8.26.0438; Relator (a): Mauro Conti Machado; Data do Julgamento: 21/08/2023 - grifei).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INEXIGIBILIDADE DE CONTRATO C.C. DEVOLUÇÃO DE VALORES E DANOS MORAIS – pretensão fundada na efetivação de empréstimo consignado no benefício previdenciário do autor, o qual ele não reconhece – ação procedente em parte – apelo do requerido, defendendo a manutenção do contrato ou, alternativamente, redução do ressarcitório moral e compensação do valor da condenação com o creditado na conta do autor – inconformismo justificado apenas no tocante à compensação sob pena de enriquecimento sem causa do autor – empréstimo no entanto inexigível, visto que a perícia grafotécnica concluiu que a assinatura aposta no contrato não partiu do punho do autor – dano moral caracterizado pela contratação de empréstimo em nome do autor mediante fraude e necessidade de ajuizamento da ação para resolver o problema- necessidade de restituição das parcelas cobradas- apelo do autor pugnando pela majoração do indenizatório moral e insistindo na devolução em dobro das parcelas – inconformismo do postulante justificado em parte – devolução que deve mesmo ser simples ante a ausência de má-fé na cobrança – indenização que, todavia, deve ser elevada eis que insuficiente para compensar o constrangimento do autor e compelir o requerido a ser mais diligente na condução dos negócios – elevação de R\$3.000,00 para R\$10.000,00 – sentença reformada – demanda ainda procedente em parte – recursos parcialmente providos. (Apelação Cível 1000156-43.2021.8.26.0322; Relator (a): Jovino de Syllos; Data do Julgamento: 06/09/2022 - grifei).

O caso, portanto, é de manutenção da sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (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, 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”; assim, em razão do improvimento do recurso do réu majora-se a verba honorária fixada em desfavor dele em 15% do valor atualizado da condenação, para 20%, nos termos do art. 85, §11 do CPC.

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.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator