



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446581

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031759-11.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelada FRANCISCA DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 56375

APEL.N°: 1031759-11.2023.8.26.0114

COMARCA: CAMPINAS

**APTE. : CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTOS**

APDA. : FRANCISCA DE SOUSA

INTER. : JFA ASSESSORIA LTDA.

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito e nulidade contratual, cumulada com pedido de repetição de indébito, indenização por danos morais e tutela de urgência – Contrato bancário – Empréstimo consignado – Pedido fundamentado na ausência de celebração do contrato – Demanda julgada procedente – Inconformismo da ré - Falha na prestação do serviço – Não comprovada a contratação do empréstimo pela autora – Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Restituição dos valores descontados em dobro – Dano moral caracterizado – Indenização arbitrada em valor suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar em enriquecimento sem causa da requerente - Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito e nulidade contratual, cumulada com pedido de repetição de indébito, indenização por danos morais e tutela de urgência, julgada procedente pela sentença a fls. 153/161, cujo relatório fica adotado, para confirmar a tutela de urgência concedida; declarar nulo o contrato de empréstimo consignado nº 097000692233; condenar a ré Crefisa à repetição do indébito, em dobro, dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, a contar de abril de 2023 até a cessação dos descontos; e condenar ambas as rés, solidariamente, ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00, a título de indenização por danos morais, devendo, ainda, arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor

da condenação.

Apela a Crefisa (fls. 180/192), sustentando, em síntese, que restou comprovado nos autos que a autora contratou o empréstimo, tendo sido fornecidas todas as informações pertinentes, bem como disponibilizada a quantia correspondente em sua conta bancária. Aduz que nenhum valor foi indevidamente cobrado e que não há demonstração de má-fé, razão pela qual não se aplica a devolução em dobro do indébito. Requer, ainda, o afastamento da condenação por danos morais, ao argumento de inexistência de ato ilícito e de nexo de causalidade entre o alegado dano e sua conduta.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado (fls. 198/201).

É o relatório.

O apelo não comporta provimento.

De início, verifica-se que a autora se qualifica como consumidora, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos

causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo aos requeridos a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade dos lançamentos havidos em desfavor do requerente.

No caso em apreço, a autora relatou que, em 15/03/2023, foi contatada por pessoa que se apresentou como funcionária do Multibank, oferecendo-lhe proposta de portabilidade de crédito, mediante a qual haveria redução no valor das parcelas mensais de um empréstimo consignado que já possuía.

Em razão disso, forneceu seus dados pessoais à segunda requerida, JFA Assessoria Ltda., a qual permaneceu revel nestes autos, tendo sido instruída a repassar o montante recebido a esta empresa.

Ocorre que, posteriormente, os dados da autora foram indevidamente utilizados para a contratação de novo empréstimo consignado junto à ora apelante. Os fraudadores, então, voltaram a contatá-la, alegando que a operação teria sido realizada por equívoco e orientando-a a transferir os valores recebidos à empresa JFA, a pretexto de viabilizar o cancelamento da transação, logrando, assim, ludibriá-la.

Embora o banco apelante alegue a regularidade da operação de crédito, não restou demonstrado que a contratação tenha sido efetivamente realizada pela autora.

Cumprе salientar que, conforme exposto na exordial, trata-se de pessoa idosa, atualmente com quase 74 anos de idade, circunstância que, por si só, denota maior dificuldade com o uso de tecnologias e acentuada vulnerabilidade à ação de estelionatários. Ademais, em decorrência das fraudes, a autora procedeu ao registro de boletim de ocorrência (fls. 18/19).

Nesse sentido, conforme bem fundamentado pelo nobre magistrado de primeiro grau na r. sentença:

Depreende-se que a ré ateve-se somente na tese de regularidade quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais e na disponibilização do valor contratado à conta bancária da parte autora, no entanto, não demonstrou de maneira inequívoca que a autenticação da proposta de contratação do empréstimo impugnado se deu de maneira eficiente, de forma a tornar impossível a utilização fraudulenta dos dados da autora por meio de seus sistemas eletrônicos.

Ainda, restou demonstrada a boa-fé da consumidora e a verossimilhança de sua tese inicial, que comprovou por meio dos extratos de fls. 21/23 que não está em domínio dos valores depositados pela ré, uma vez que os transferiu conforme as orientações lançadas pelos agentes

fraudadores, acreditando estar consolidando negócio jurídico de portabilidade de crédito.

Não obstante, seu benefício previdenciário continua a receber descontos mensais em virtude da contratação que se deu sem seu devido consentimento.

Assim, o reconhecimento da nulidade da linha de crédito é medida de rigor, ao passo em que restou configurada a responsabilidade objetiva do banco em relação à falha na prestação de seus serviços. (fl. 158)

Diante de tais constatações, o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada, em razão da licitude de sua conduta, é inócuo e não pode ser utilizado para afastar sua responsabilidade.

Em suma, ante da responsabilidade objetiva, deve a ré responder pelos danos causados à autora, advindos da falha no serviço prestado.

Assim, é procedente o pedido de anulação do contrato e indenização por danos materiais, devendo o apelante realizar a repetição do indébito.

Ademais, a repetição do indébito deve mesmo ser realizada em dobro, em razão do entendimento firmado pela Corte Superior no julgamento do EAREsp 676.608, sob a sistemática dos recursos repetitivos, e por força da modulação dos efeitos da decisão proferida no EREsp 1.413.524/RS, pois se aplica apenas a casos posteriores a 30/03/2021.

Igualmente, a indenização por danos morais é medida que se impõe, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que a autora sofreu abalo psíquico em razão do golpe sofrido.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na

doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se que o valor fixado (R\$ 3.000,00) não comporta redução, sendo que tal verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido da autora, nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmutar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele os réus, ao serem assim apenados, a serem mais cuidadosos no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Fraude praticada por terceiros. Roubo de celular e de cartão de banco. Empréstimo, pagamentos e saques realizados. Utilização indevida de cartão de conta corrente e crédito por criminosos. Transações atípicas caracterizadas. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operação de natureza bancária (Súmula 479, do STJ). Condenação do réu a restituir ao autor o valor correspondente ao prejuízo causado pelas transações fraudulentas e à indenização por danos morais. Valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada. Recurso do autor provido. Recurso do requerido desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso está prequestionada, sendo que o magistrado não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar nominalmente os dispositivos normativos, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator