



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000450725**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000754-24.2023.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante ERNANI DE SOUZA FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

**HÉLIO NOGUEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1000754-24.2023.8.26.0549

Comarca: Vara Única – Santa Rosa de Viterbo

Apelante: Ernani de Souza Filho (Justiça Gratuita)

Apelada: Banco Pan S/A

Voto nº 34.820

Apelação Cível. Ação de inexigibilidade de débito c.c danos morais e tutela de urgência. Sentença de improcedência. Inconformismo. Cartão de crédito com margem consignável não reconhecido pelo autor. Falsidade apurada em perícia. Repetição do indébito. Devolução dos valores em dobro. Restituição das partes ao “status quo ante” que se impõe, nos termos da fundamentação. Compensação em liquidação com o crédito recebido pelo autor. Dano moral. Ocorrência. Violação a direito da personalidade. “Quantum” indenizatório ora arbitrado em R\$10.000,00. Quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios do evento danoso. Súmula 54 do STJ. Sentença reformada. Ônus sucumbenciais carreados à ré. Recurso provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença, que, em Ação de inexigibilidade de débito c.c danos morais e tutela de urgência, julgou improcedentes os pedidos, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida a ele (fls. 399/403).

O autor, não conformado com a decisão, apela (fls. 406/414). Faz um breve resumo dos fatos e destaca

que a sentença, inicialmente proferida, havia julgado improcedentes os pedidos e foi anulada para que fosse realizada perícia.

Destaca que após a realização de referida perícia, foi constatado que o empréstimo em discussão não foi assinado por ele, nem por nenhum terceiro com seu consentimento. Todavia, em total afronta ao laudo pericial os pedidos foram novamente julgados improcedentes.

Argumenta que o juízo “a quo” ignorou o conhecimento técnico do perito.

Destaca que, embora haja correspondência entre as coordenadas de referências geográficas no documento em questão nos autos (21.4815962; -47.3690136), o perito pontuou que apenas demonstra que o documento foi assinado na comarca de Santa Rosa de Viterbo, podendo ter sido realizada de qualquer dispositivo localizado em tal cidade no momento da contratação, ou ainda utilizado aplicativos de VPN para alteração da referência.

Ressalta que não firmou contrato com a instituição financeira ré, não havendo qualquer relação jurídica entre as partes.

Defende fazer jus ao recebimento de indenização por danos morais em razão dos descontos indevidos realizados em seus proventos.

Pontua que os descontos indevidamente realizados em sua aposentadoria devem ser restituídos em dobro, com atualização e juros de mora.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 419/422).

Recurso tempestivo, isento de preparo (fl. 29) e recebido no seu regular efeito.

### **É o relatório.**

Cuida-se de “Ação de inexigibilidade de débito c.c danos morais e tutela de urgência”, em que o autor alega que foi surpreendido com descontos em seu benefício previdenciário referente a um cartão de crédito consignado jamais contratado, tendo sido vítima de fraude.

Veio a juízo buscar a declaração de inexistência de relação jurídica, bem como a repetição dobrada do indébito, além da condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em razão da fraude.

A ré, em defesa, alega regularidade da contratação, afirmou que o autor tinha plena ciência dos termos do contrato com o qual anuiu e os valores do empréstimo foram depositados em conta de sua titularidade. Pediu a improcedência dos pedidos.

O autor, em manifestação, impugnou expressamente a contratação eletrônica, que reputou prova insuficiente da efetiva contratação, em especial por inconsistência

de dados, pelo elevado número de fraudes na Comarca de Santa Rosa de Viterbo, e contratação supostamente estabelecida em Iepê-SP, cidade quase 500 km distante de seu domicílio.

A ação, inicialmente, foi julgada improcedente, com o julgamento antecipado do feito, sem que o juízo tivesse aberto oportunidade para que as partes se manifestassem em relação às provas que pretendiam produzir (fls. 206/211). Todavia, foi anulada pelo V. Acórdão de fls. 239/245, com o retorno do feito à primeira instância para permitir a produção de perícia da operação eletrônica, para aferição da participação ativa do autor no negócio.

Novamente analisados os autos, a ação foi julgada improcedente, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, motivo pelo qual o autor se insurge.

E, respeitado o entendimento firmado pelo juízo “a quo”, com razão no seu inconformismo.

Em primeiro lugar, não se ignora que a relação estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Desse modo, aplica-se a inversão do ônus da prova, de acordo com o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez considerada a hipossuficiência do autor e a verossimilhança das suas alegações.

Por tal, à ré é que caberia provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do seu direito (art. 333, “caput”, II, do CPC), pois ela quem detém o domínio da

informação.

Por sua vez, o autor alegou que nunca contratou referido contrato de cartão de crédito consignado e, impugnou, especificamente, a autenticidade da assinatura digital a ele atribuída em referido documento.

E, como se sabe, a alegação de falsidade de assinatura gera, para a parte que produziu o documento (no caso, a ré), o ônus de provar sua veracidade, por força do art. 429, inciso II, Código de Processo Civil (correspondente ao art. 389, II, do CPC/73).

Nesse sentido, o posicionamento do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“O ônus da prova, quando se tratar de contestação de assinatura, incumbe à parte que apresentou o documento, consoante o art. 389, inciso II, do CPC”. (REsp 302.469/MG, E. 3ª Turma, Rel. Min. Ricardo Vilas Bôas Cueva, j. 04/10/2011).

“Tratando-se de contestação de assinatura, o ônus da prova da sua veracidade incumbe à parte que produziu o documento. A fé do documento particular cessa com a impugnação do pretenso assinante, e a eficácia probatória do documento não se manifestará enquanto não comprovada a sua veracidade”. (REsp 908.728/SP, E. 3ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 06/04/2010).

Ressalta-se aqui, ainda, a tese firmada, quando do julgamento do RESP 1846649/MA, representativa do tema 1.061/STJ, de Relatoria do Excelentíssimo Ministro Marco

Aurélio Bellizze:

“Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II).”

No caso, realizada perícia grafotécnica digital nos autos (fls. 294/299), o expert concluiu que “Diante das constatações apresentadas e do desconhecimento alegado dele, foi possível concluir que o empréstimo em questão não foi efetuado por ele nem por nenhum terceiro com consentimento dele uma vez que não foi validado por nenhum certificado digital pessoal.” (fl. 299).

Não se olvida que a geolocalização indicada no contrato aponta endereço correspondente ao indicado pelo autor na inicial, mas as operações sucessivas, e que teriam ocorrido no aceite do contrato, militam em favor da tese deduzida pela parte autora na inicial.

Isso porque, a ré pretende fazer crer que o autor recebeu cópia do contrato, leu e aderiu a todos os seus termos, quanto à adesão, à solicitação do cartão e à solicitação de saque, em um curto espaço de tempo, considerando que se iniciou o aceite em 21/09/2021, às 11:47:39, e finalizou no mesmo dia, com assinatura às 11:49:04, com a captura da *selfie* (fls. 76/91).

Insta destacar que a foto do documento pessoal do autor, bem como a captura da *selfie* não possuem

qualquer identificação de data e horário, nem constituem expressão de adesão a contrato que seja.

Ciente de tais particularidades e do fato de que o autor se trata de pessoa idosa, em que as regras da experiência demonstram que está entre as mais afetadas por fraudes eletrônicas, seja em razão da necessidade de auxílio na realização de operações, seja em razão da falta de experiência com o manejo de aparelhos eletrônicos, como o celular, resta claro que a questão deve ser tratada com a devida cautela.

Assim, com essas premissas, conclui-se que o autor não formalizou o contrato discutido, sendo forçoso o reconhecimento da declaração da inexigibilidade dele, com a devida restituição dos descontos lançados no benefício previdenciário.

Como se sabe, uma vez caracterizada a falha na prestação dos serviços de fornecimento de crédito, injustificável a ré querer se eximir do fato ilícito, mesmo se praticado por terceiro, pois tal ocorrência não afasta sua responsabilidade pelos danos provocados ao autor, em razão da Teoria do Risco da Atividade.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho (“Programa de Direito do Consumidor”, 3ª edição, Editora Atlas, 2011, pág. 287), em sede de responsabilidade civil, vige o risco do empreendimento, conforme suas palavras:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais

vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços”.

Sob este prisma, e ainda por se tratar de relação de consumo, não resta dúvida que o vício do serviço enseja a responsabilização da ré, de modo objetivo, sendo indiferente, portanto, a existência ou não de culpa.

A controvérsia dos autos revela patente fortuito interno, decorrente do risco do negócio desempenhado pelo banco como já posto e que se repete.

Nesse sentido, corrobora o entendimento a Súmula nº 479 do C. STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

De rigor, portanto, o reconhecimento de que deve haver apuração, na fase de liquidação, das quantias indevidamente retidas no benefício previdenciário do autor, bem como do efetivo recebimento dos valores atinentes aos TEDs juntados a fls. 73/74.

No que diz à repetição do indébito, formulo compreensão de que se deve observar o quanto decidido pelo E.

STJ no EAREsp nº676608/RS, com as modulações do que foi decidido nos Embargos de Divergência em Agravo no mesmo REsp. nº 676608/RS. Em outros termos, haverá repetição dobrada do indébito somente após a data de publicação do acórdão, qual seja 30 de março de 2021.

E para que não se perca o que foi decidido pelo E. STJ no EAREsp nº 676608/RS, contrato de produto cobrado, mas que não foi contratado em relação de consumo, a restituição deverá ser em dobro dos valores pagos indevidamente (orientação do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor), independe da motivação do agente que fez a cobrança, sendo suficiente conduta contrária à boa-fé objetiva.

Não obstante, ressalvada esta convicção, firmada de forma reiterada em meus votos, observado o princípio da colegialidade, faço aqui concessão ao entendimento firmado pela douta maioria desta E. 22ª Câmara, para que a repetição ocorra de forma dobrada, sem perda de anotar que o contrato inexistente passou a ter descontos a partir de 21 de setembro de 2021, depois de publicado o referendado acórdão.

Por fim, resta analisar se houve dano moral indenizável.

Neste ponto, inegável que a postura da instituição financeira causou desconforto ao autor que transcende uma situação de normalidade, pois ele se viu invadido na privacidade e gestão de valores de seu benefício previdenciário (normalmente módicos), em descontos de verba alimentar essencial à sua sobrevivência e qualidade de vida.

Nos termos do artigo 5º, X, da Constituição Federal, houve violação de intimidade e privacidade com a fraude na qual houve contratação não autorizada pela requerente.

Sobre o tema, veja-se trecho deste seguinte julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(…) 1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ. 2. A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral. 3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social. 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima (…).” (REsp 1245550/MG, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015).

Em relação ao *quantum debeatur*, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano, grau de culpa do ofensor e qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o dano experimentado.

Tudo sem descurar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório) e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“O juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Neste ponto, consideradas as particularidades do caso concreto, de rigor o arbitramento de indenização por danos morais em R\$10.000,00, quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, e que se mostra suficiente para reparar o abalo sofrido pelo autor, que viu seu benefício previdenciário reduzido por força de contratação não realizada, com aplicação da correção monetária da publicação deste acórdão (Súmula 362 do E. STJ).

No tocante aos juros moratórios, em se tratando de indenização por danos morais por ilícito extracontratual, devem incidir do evento danoso (Súmula 54 do E. STJ).

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.905/24, publicada em 1º de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil (Lei nº 10.406/02), a taxa legal a ser aplicada corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, também do Código Civil.

À vista destas considerações, a r.

sentença merece reforma, para julgar procedentes os pedidos.

Em face da sucumbência, as custas processuais deverão ser pagas pela ré, bem como os honorários advocatícios da parte autora, estes arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, dá-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação

**Hélio Nogueira**

**Relator**