



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451598

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005551-32.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ZAQUEU BARBOSA, são apelados BANCO PAN S/A e MEU PROCURADOR GESTAO DE RELACIONAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005551-32.2022.8.26.0564

Apelante: ZAQUEU BARBOSA

Apelado: MEU PROCURADOR GESTÃO DE RELACIONAMENTO LTDA e BANCO PAN S.A.

3ª Vara Cível de São Bernardo do Campo

Voto nº 15.359

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DEFEITO DO SERVIÇO. FRAUDE. CONTRATAÇÃO E EMISSÃO DE BOLETOS. RESTITUIÇÃO DOBRADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. **Primeiro, reconhece-se a nulidade do contrato.** Embora o Banco apelado tenha juntado o contrato eletrônico (210/220), a hipótese dos autos caracteriza-se como fraude. Apelante que manifestou sua vontade induzido a erro pelo preposto da empresa corré (correspondente credenciada pelo banco corréu) numa verdadeira conduta fraudulenta e que resultou na contratação de empréstimo consignado com o banco e na emissão dos boletos fraudulentos. Autor que registrou boletim de ocorrência e efetuou o depósito judicial do montante de R\$ 30.000,00 em juízo (fl. 118), o que demonstrou sua inequívoca boa-fé. Responsabilidade de ambas as rés. Banco que permitiu a realização do contrato através da intermediação de correspondente bancário, implicando-se responsabilidade até por violação das normas do BACEN. Responsabilidade solidária dos réus. **Segundo, adequada a restituição dobrada dos valores.** Contrato fraudulento firmado após o período de modulação. Ademais, foi demonstrada a cobrança de má-fé do banco réu. Contratação que deixou escancarado um método comercial sem transparência e informação, suscetível à fraude. E não há que se falar em compensação de valores, tendo em vista o depósito dos valores recebidos pelo autor em juízo. Devida a restituição dobrada dos valores descontados e do montante utilizado para pagamento do boleto fraudulento (R\$ 600,00 – fl. 23). **Terceiro, acolhe-se a reparação dos danos morais.** O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também pelo atendimento ineficiente. E, mesmo em Juízo, após a constatação da fraude, não houve atendimento à demanda, insistindo-se na legitimidade do ato praticado. Valor fixado em R\$ 10.000,00. **Afastada a condenação ao pagamento de multa por litigância de má-fé. Autor que deverá providenciar o recolhimento do***

preparo, sob pena de inclusão do débito em dívida ativa. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ZAQUEU BARBOSA**, no âmbito da ação declaratória cumulada com pedido de indenização movida em face de **MEU PROCURADOR GESTÃO DE RELACIONAMENTO LTDA e BANCO PAN S.A.**

A r. sentença (fls. 454/462) **julgou improcedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "*No presente caso, houve, sim, efetiva contratação entre as partes, conforme demonstrado pelo BANCO PAN, que apresentou documentos comprobatórios da operação, incluindo assinatura digital via biometria facial e autorização de acesso aos dados do INSS. A instituição sustenta que o autor efetivamente contratou o empréstimo no valor de R\$ 30.000,00, cujos valores foram depositados diretamente em sua conta bancária no Banco Bradesco (Ag. 109, C.C. 2116146), a mesma na qual ele recebe seu benefício do INSS. Além disso, a selfie utilizada na contratação foi devidamente validada e não foi contestada pelo autor, que também não alegou qualquer falsificação de documentos. A contestação destaca que a geolocalização da contratação coincide com o endereço do autor, reforçando a legitimidade da operação. A instituição argumenta ainda que não houve qualquer irregularidade na liberação do crédito, tampouco falha na prestação do serviço, uma vez que o procedimento seguiu todos os protocolos de segurança. Assim, não há fundamento para a cessação dos descontos do empréstimo, pois a contratação foi válida e os valores foram corretamente liberados na conta do autor. Dessa forma, o BANCO PAN sustenta que não há débito indevido a ser declarado inexistente, nem valores a serem restituídos em dobro, pois não houve qualquer ilegalidade na concessão do crédito. Da mesma forma, não há dano moral, pois não houve falha na prestação do serviço, ato ilícito ou qualquer fundamento jurídico que justifique a reparação pretendida. Por fim, argumenta que a parte autora modificou a narrativa dos fatos ao alegar que não reconhecia a contratação, quando, na verdade, o empréstimo foi formalizado de maneira regular, conforme demonstrado nos autos. Assim, requer a improcedência da ação, com a manutenção do contrato e dos descontos mensais do empréstimo consignado. (...) No entanto, conforme demonstrado nos autos, o contrato foi regularmente firmado via assinatura digital, com validação biométrica facial e aceite expresso em cada etapa da contratação. Além disso, os valores foram depositados diretamente na conta bancária do autor (Banco Bradesco, Ag. 109, C.C. 2116146), sendo que não há qualquer evidência de fraude na liberação do crédito. Dessa forma, ao negar a contratação de maneira infundada e pleitear a restituição de valores que efetivamente utilizou, a parte autora altera a verdade dos fatos e busca indevidamente a anulação de uma obrigação legalmente constituída. Assim, requer o reconhecimento da litigância de má-fé, com a consequente aplicação das penalidades cabíveis, incluindo a condenação do autor às sanções previstas no artigo 81 do CPC, a fim de evitar o uso abusivo do processo judicial. (...) O que se verifica no presente feito e muitos outros que têm ingressado no já assoberbado Poder Judiciário se caracteriza como verdadeira aventura jurídica com nítida intenção de enriquecimento ilícito por parte dos causídicos que as patrocinam, situação bem diversa do direito de ação tutelado constitucionalmente, sendo bom lembrar que o advogado é sempre o primeiro juiz da causa que lhe é exposta pelo cliente. Posto isto, e tudo mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial e, em consequência, extingo o feito com resolução de mérito (art. 487, I,*

CPC). Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais fixo, levando-se em conta o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, em 10% do valor da causa, consoante artigo 85, §§ 2º, 6º e 8º, do Código de Processo Civil, verbas estas que só serão exigíveis na forma do artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil. Pela litigância de má-fé, condeno a autora ao pagamento de multa de 10 dez vezes o salário-mínimo (art. 81, §2º, do CPC), em benefício da parte contrária (art. 96 do CPC), destacando que tal valor não é acobertado pelos benefícios da gratuidade de justiça concedida (art. 98, §4º do CPC). "

O autor interpôs **recurso de apelação** (fls. 465/477). Em síntese, alegou os seguintes pontos: (a) a ausência de comprovação da contratação, (b) que foram ignoradas provas apresentadas, como o áudio apresentado nos autos, o boletim de ocorrência e o depósito do valor do empréstimo em juízo, o que demonstrava sua boa-fé, (c) o afastamento da condenação ao pagamento de multa por litigância de má-fé. Pleiteou a reforma da r. sentença e a procedência da ação.

Houve a apresentação de **contrarrazões** (fls. 483/500).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Não houve o recolhimento do preparo recursal, uma vez que o autor pleiteou o deferimento da justiça gratuita.

Indefiro a gratuidade processual. O autor apresentou rendimentos mensais líquidos que superam R\$ 4.000,00. Ademais, durante toda a tramitação do feito realizou o pagamento das custas para os autos processuais, de onde se extraí a ausência de hipossuficiência financeira.

Todavia, tendo em vista a primazia pela celeridade e efetividade processual, difiro a comprovação do pagamento, que deverá ser realizada após o julgamento do recurso, sob pena de inscrição do débito em dívida ativa.

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1- Nulidade do negócio jurídico

Na petição inicial, o autor sustentou ter recebido ligação da

primeira ré, através da funcionária desta, ocasião na qual teria sido informado acerca de débito decorrente de cartão de crédito consignado firmado junto a ao Banco BMG. Aduziu que a empresa o teria informado que intermediaria a situação a fim de excluir referido débito. Sustentou ter constatado que, de fato, estaria ativo cartão consignado em seu benefício, com o desconto mensal de R\$ 144,53. Alegou ter aceitado os serviços da empresa e que, na ligação seguinte, esta lhe informou que a questão teria sido resolvida e que seria realizado depósito em sua conta, parte do qual deveria ser utilizada pelo autor para pagamento de um boleto. Alegou que de fato houve o depósito do valor de R\$ 30.000,00, mas que, após pagar um boleto no valor de R\$ 600,00, desconfiou da situação e não efetuou o pagamento do restante. Alegou buscado informações junto ao banco, quando descobriu que referido montante decorria de empréstimo consignado contratado em seu nome. Pleiteou a declaração de inexigibilidade de ambos os contratos, a restituição em dobro do valor indevidamente pago, bem como a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sede de contestação (fls. 119/132), o banco réu alegou a regularidade da contratação, realizada de forma eletrônica e mediante a apresentação de documentos e selfie do autor. Sustentou que foi realizado o depósito do valor contratado em sua conta. Impugnou o pedido de indenização por danos morais e pleiteou pela improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito com pedido de restituição de valores e reparação de danos morais decorrente de suposta falha na prestação dos serviços do banco réu, que permitiu a consumação de fraude praticada pela empresa ré contra o Apelante.

Respeitado o entendimento em sentido diverso do juízo *a quo*, é inafastável a responsabilidade do Banco-apelado pelos danos decorrentes da fraude em discussão, pois suficientemente demonstradas nos autos as falhas na prestação dos seus serviços sendo, de rigor, a declaração de inexigibilidade do contrato nº 352225083 (fls. 210/221).

O autor sustentou ter recebido ligação da primeira ré, através da funcionária desta, ocasião na qual teria sido informado acerca de débito decorrente de cartão de crédito consignado firmado junto ao Banco BMG, que não faz parte da demanda.

Sustentou ter constatado que, de fato, estaria ativo cartão consignado em seu benefício, com o desconto mensal de R\$ 144,53, bem como que a empresa o teria informado que intermediaria a situação a fim de

excluir referido débito.

Alegou ter aceitado os serviços da empresa e que, na ligação seguinte, esta lhe informou que a questão teria sido resolvida e que seria realizado depósito em sua conta, parte do qual deveria ser utilizada pelo autor para pagamento de um boleto.

Verificou-se que, de fato, houve o depósito do valor de R\$ 30.000,00 em sua conta, proveniente do Banco Pan. E o autor, desconfiado da situação, após realizar o pagamento de boleto no valor de R\$ 600,00 (fl. 23), não efetuou o pagamento dos boletos restantes e buscou informações junto ao banco, quando descobriu que o valor de R\$ 30.000,00 decorria de empréstimo consignado contratado em seu nome.

Da análise da narrativa dos fatos na petição inicial e, partindo-se da premissa que a relação mantida entre as partes é de consumo (art. 14 do CDC), inafastável a responsabilidade objetiva do Apelado, em razão de fortuito interno (Súmula nº 479 C. STJ), eis que, o Apelante alega que foi ludibriado por preposto da empresa apelada, que o teria convencido a apresentar documentos e selfie como forma de excluir o contrato anterior, que mantinha junto a outro banco (Banco BMG). No entanto, a instituição financeira apelada (Banco Pan) realizou a contratação de novo empréstimo consignado.

Assim, embora o banco apelado tenha juntado o contrato digital (fls. 210/220), a hipótese dos autos caracteriza nulidade absoluta, pois o apelante manifestou sua vontade induzido a erro pelo preposto da empresa ré. Uma verdadeira fraude!

A existência de contratação digital, com apresentação de documentos pessoais e selfie, bem como o depósito de valor na conta corrente do apelante não tornava válida a contratação.

Isso porque o autor demonstrou justamente o contrário, ou seja, a ausência de consentimento válido e a ocorrência de fraude.

Como se viu, houve o depósito do montante de R\$ 30.000,00 em juízo pelo autor (fl. 118) o que demonstrava sua boa-fé.

Ademais, os fatos foram registrados em Boletim de Ocorrência (fls. 70/71) e o apelante apresentou link referente à gravação de parte da conversa travada com a representante da primeira ré (<https://drive.google.com/file/d/1NxH-wthBPDosGIE8WRTJi74gs-AL2sRe/view?usp=sharing> – fl. 471), na qual se menciona o pagamento do boleto de R\$ 17.400,00 para cancelamento do cartão, o que se compatibiliza com os fatos alegados na inicial.

Assim, a comprovação da contratação exigia manifestação de vontade das partes, que, no caso concreto, é viciada.

Conforme leciona Francisco Amaral:

“A vontade é elemento fundamental na produção dos efeitos jurídicos, sendo necessário, como é óbvio, que ela se manifeste, se exteriorize. A manifestação da vontade é todo comportamento, ativo ou passivo, que permite concluir pela existência dessa vontade. Usa-se em doutrina, para exprimir tal manifestação, o termo declaração de vontade, e sua importância é tanta que, sem ela, o ato ou negócio simplesmente inexistente.” (Direito civil: introdução. 8ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2014, p. 437)

Em situações semelhantes, esta foi a conclusão a que se chegou a Turma Julgadora:

*“Contrato bancário. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica. **Desconto das parcelas consignado em folha de pagamento de benefício previdenciário sem autorização.** Sentença de Parcial procedência Mantida. Recurso do autor e do réu. Inexigibilidade da dívida reconhecida. Vício de consentimento. Desatendimento pelo réu do seu ônus processual. **A autora alega que foi ludibriada por preposto de uma instituição financeira e foi convencida de que estaria realizando uma portabilidade em condições negociais mais vantajosas. Assim, a despeito de o contrato em pauta possuir uma assinatura eletrônica, ficou bem evidenciado no processo que foi realizado de forma contrária à manifestação de vontade da autora. O vício de consentimento possui amparo nos elementos colacionados aos autos. O réu não logrou comprovar a validade da contratação. O contrato padece de nulidade. O reconhecimento da inexigibilidade da dívida é a medida que se impõe.** Indenização por danos morais. Cabimento. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos experimentados pela autora diante de descontos realizados em verba destinada à subsistência. Quantificação dos danos morais. Inexistem elementos indicativos de outras consequências extraordinárias que tenha experimentado. Pelos danos morais, os réus ficam condenados, de forma solidária, ao pagamento da quantia estimada em R\$ 5.000,00, atendendo aos anseios reparatório e punitivo, e ao caráter profilático e pedagógico da medida. Retorno das partes ao “status quo ante”. Autora que depositou quantia referente ao contrato em juízo. levantamento pelo réu. Recurso da autora provido e do réu não provido.” (Apelação Cível 1004415-77.2023.8.26.0624, Relatora a Desembargadora SANDRA GALHARDO ESTEVES, julgamento em 25/11/2024)*

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória c.c. pedido de

*indenização por danos morais – **Alegação do autor de que foi contatado por agente do banco réu para realizar a portabilidade do empréstimo consignado que possuía com outra instituição financeira**, sendo orientado a efetuar a devolução dos valores para terceira empresa a fim de concluir a operação – Sentença de improcedência em relação à instituição financeira e procedência em relação à empresa corré – Insurgência do autor – Acolhimento – **Autor vítima do 'golpe da portabilidade'** – **Tendo recebido ligação, acreditou que a contratação seria para a portabilidade do empréstimo que já possuía com outra instituição, tanto que efetuou a transferência dos valores recebidos para a corré, a fim de concluir a suposta portabilidade, vindo a saber posteriormente ter sido vítima de fraude - Prova do efetivo consentimento do autor quanto à contratação de 'crédito novo' que cabia ao banco réu, ônus do qual não se desincumbiu – Ausência de manifestação de vontade do autor quanto à contratação de um novo empréstimo apesar da aparente regularidade da contratação – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexistência de relação jurídica e inexigibilidade dos débitos decorrentes da contratação viciada com o banco réu que é de rigor – Restituição dos valores descontados do benefício previdenciário do autor que devem ocorrer de modo dobrado – Aplicação do Tema 979 do C. STJ - Danos morais configurados - Perda da disponibilidade de numerário que enseja o dever de indenizar - Quantum indenizatório que se fixa em R\$ 5.000,00 em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença reformada para julgar a demanda procedente - Recurso provido.” (Apelação Cível 1003147-69.2023.8.26.0597; Relator o Desembargador Jacob Valente, julgamento em 21/10/2024)***

E não há que se cogitar a ausência de responsabilidade do Banco Pan. Isso porque o novo financiamento somente ocorreu após uma correspondente bancária daquela instituição financeira entrar em contato com o consumidor e oferecer a proposta.

A atuação do correspondente bancário era de responsabilidade do banco réu, conforme artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor e das Resoluções do BACEN.

Conforme Resolução 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, a atividade de correspondente bancário diz respeito à oferta aos clientes de serviços financeiros prestados pelas instituições financeiras e

sociedades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, destacando-se os seguintes artigos:

"Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem observar as disposições desta resolução como condição para a contratação de correspondentes no País, visando à prestação de serviços, pelo contratado, de atividades de atendimento a clientes e usuários da instituição contratante.

Parágrafo único. A prestação de serviços de que trata esta resolução somente pode ser contratada com correspondente no País.

Art. 2º O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado, à qual cabe garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações.

Art. 3º Somente podem ser contratados, na qualidade de correspondente, as sociedades, os empresários, as associações definidos na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), os prestadores de serviços notariais e de registro de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994, e as empresas públicas. (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)

(...)

Art. 10. O contrato de correspondente deve estabelecer:

I - (...)

VI - vedação ao contratado de emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas, ou cobrar por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

VII - vedação à realização de adiantamento a cliente, pelo correspondente, por conta de recursos a serem liberados pela instituição contratante;

VIII - vedação à prestação de garantia, inclusive coobrigação, pelo correspondente nas operações a que se refere o contrato;

(...)

XIII - declaração de que o contratado tem pleno

conhecimento de que a realização, por sua própria conta, das operações consideradas privativas das instituições financeiras ou de outras operações vedadas pela legislação vigente sujeita o infrator às penalidades previstas nas Leis nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e nº 7.492, de 16 de junho de 1986.

Parágrafo único. A vedação de que trata o inciso VIII não se aplica às operações de financiamento e de arrendamento mercantil de bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente no exercício de atividade comercial integrante de seu objeto social."

Oportuno destacar que aquela Resolução ainda foi modificada e aperfeiçoada pela Resolução CMN nº 4.935 de 29 de julho de 2021, destacando-se os seguintes artigos:

"Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

CAPÍTULO II DA CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTE

Seção I Das Características Gerais

Art. 2º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem observar as disposições desta Resolução como condição para a contratação de correspondentes no País, visando à prestação de serviços, pelo contratado, de atividades de atendimento a clientes e usuários da instituição contratante.

§ 1º A prestação de serviços de que trata esta Resolução, de forma pessoal ou por meio de plataforma eletrônica, somente pode ser contratada com correspondente no País.

§ 2º Considera-se plataforma eletrônica sistema eletrônico operado pelo correspondente no País, que permite a realização das atividades de atendimento de que trata o art. 12 desta Resolução por meio de sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede.

Art. 3º O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado.

Parágrafo único. Cabe à instituição contratante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das

transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativas a essas transações.

(...)

Seção II

Do Objeto do Contrato de Correspondente

Art. 12. O contrato de correspondente pode ter por objeto as seguintes atividades de atendimento, visando ao fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante a seus clientes e usuários:

I - recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos e de pagamento mantidas pela instituição contratante;

II - realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos e de pagamento de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante;

III - recebimentos e pagamentos de qualquer natureza, e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição contratante com terceiros;

IV - execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante por solicitação de clientes e usuários;

V - recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação;

VI - recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante; e

VII - realização de operações de câmbio de responsabilidade da instituição contratante, observado o disposto no art. 13.

Parágrafo único. Pode ser incluída no contrato a prestação de serviços complementares de coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.

(...)

Seção III

Das Condições Gerais do Contrato de Correspondente

Art. 14. O contrato de correspondente deve estabelecer:

I - (...)

VI - utilização, pelo correspondente, exclusivamente de padrões, normas operacionais e tabelas definidas pela instituição contratante, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros, taxas de câmbio, cálculo de Custo Efetivo Total (CET) ou do VET e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

VII - vedação ao contratado de emitir, a seu favor, instrumentos de pagamento ou títulos relativos às operações realizadas, ou de cobrar em seu próprio benefício, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

VIII - vedação à realização de adiantamento a cliente, pelo correspondente, por conta de recursos a serem liberados pela instituição contratante;

IX - vedação à prestação de garantia, inclusive coobrigação, pelo correspondente nas operações a que se refere o contrato;

(...)

XIV - declaração de que o contratado tem pleno conhecimento de que a realização, por sua própria conta, das operações consideradas privativas das instituições financeiras ou de outras operações vedadas pela legislação vigente sujeita o infrator às penalidades previstas nas Leis ns. 7.492, de 16 de junho de 1986, e 13.506, de 13 de novembro de 2017.

Parágrafo único. A vedação de que trata o inciso IX não se aplica às operações de financiamento e de arrendamento mercantil de bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente no exercício de atividade comercial integrante de seu objeto social."

Ora, se o banco réu permitiu atuação da correspondente bancária e realizou um contrato de empréstimo consignado sem seguir as normas previstas para contratação, devida a sua responsabilização juntamente com a empresa requerida, que contatou o consumidor.

Logo, evidente o defeito na prestação dos serviços (art. 14 do CDC).

Em situações semelhantes, confira-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

"APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSO CIVIL E CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE CANCELAMENTO DE EMPRÉSTIMO, RESTITUIÇÃO DE VALORES EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. Contratação de empréstimo bancário seguido de transferências de valores

para empresa terceira. Alegação da autora de que foi vítima do "golpe da falsa portabilidade". Operações bancárias expressamente questionadas pela parte autora. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Cabimento. Pretensão da parte autora pela responsabilização e consequente condenação do banco apelado para declarar o contrato nulo com a restituição dos valores pagos em dobro, além do pagamento de indenização por dano moral. Cabimento. É ônus da instituição financeira comprovar o fato impeditivo, extintivo ou modificativo do alegado direito da autora. Não o fazendo deve ser responsabilizada, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fraude que ocorreu utilizando-se do sistema do banco, que possui total capacidade de inibir que fraudadores utilizem de seu aparato institucional para aplicar golpes. Dano moral caracterizado. Transtornos impingidos em patamar superior a meros aborrecimentos. Indenização cabível. Quantum arbitrado a título de indenização por dano moral em R\$ 10.000,00. Precedentes desta Câmara de Direito Privado. Incidência dos juros de mora considerando-se a data do evento danoso, conforme Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça por se tratar de relação extracontratual. Sentença reformada para condenar o banco réu ao pagamento de dano moral e considerar como termo inicial dos juros de mora a data do evento danoso. RECURSO PROVIDO."

(Apelação cível nº 1010913-49.2022.8.26.0003, 23ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador EMILIO MIGLIANO NETO, julgado em 24/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por danos morais. Golpe da falsa portabilidade. Autora que pretendia quitar contratos anteriores a fim de reduzir as parcelas de empréstimos. Correqueira que, por meio de correspondente bancário autorizado, contratou novos empréstimos em nome da autora, sem quitar os anteriores. Emissão de "Contratos de Prestação de Serviços de Assessoria Financeira" a fim de dar aparência de regularidade à fraude e justificar a transferência de valores. Contratos emitidos por correspondentes bancários autorizados. Instituições financeiras que possuem responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes bancários. Falha no dever de fiscalização dos prestadores de serviço. Inexigibilidade que se impõe. Restituição das parcelas descontadas que deve se dar de forma simples. Dano moral caracterizado. Autora que sofreu cobranças indevidas. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Redução para R\$ 3.000,00. Necessidade. Sentença reformada em parte. Recursos parcialmente providos.

(Apelação cível nº 1001769-59.8.26.0453, 24ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador PEDRO

PAULO MAILLET PREUS, julgado em 20/06/2024)

CONTRATO BANCÁRIO E RESPONSABILIDADE CIVIL – Mútuo (empréstimo consignado) – "Golpe da falsa portabilidade" – Autor que recebeu oferta de suposto correspondente bancário para realização de portabilidade de empréstimo consignado e foi orientado a enviar cópia de seus documentos e "selfie" por meio de "link" fornecido pelo fraudador, que concluiu a fraude orientando o consumidor a efetuar a transferência dos valores para a conclusão da portabilidade – Hipótese em que houve falha na prestação dos serviços, por não observância da segurança espera das transações bancárias, permitindo-se que terceiro munido da cópia de documentos e "selfie" do autor realize contratações por meio de aparelho telefônico que não pertence ao consumidor, sem qualquer acesso da vítima aos termos contratados, o que foi essencial para que a simulação de portabilidade permitisse a fraude - Responsabilidade objetiva e que também decorre do risco da atividade explorada pelo réu – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Devolução em dobro dos indébitos – Cabimento - Aplicação do entendimento do STJ firmado nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, de acordo com a modulação de efeitos determinada - Dano moral – Ocorrência – Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que não comporta redução – Sentença mantida - Honorários advocatícios fixados em favor do advogado do autor elevados de 15% para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido." (Apelação cível nº 1003052-32.2023.8.26.0664, 20ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador ÁLVARO TORRES JUNIOR, julgado em 17/06/2024)

Portanto, de rigor a reforma da r. sentença para declarar a inexigibilidade do contrato nº 352225083 (fls. 210/221).

Contudo, em relação ao contrato realizado com o Banco BMG e impugnado nesta demanda, não há como se acolher a pretensão do autor.

Isso porque o Banco BMG sequer é parte na demanda, sendo certo que caberá ao autor, se assim entender devido, ajuizar a ação devida em face do referido banco, como forma de se discutir aquela contratação de cartão consignado – que, segundo alegou, deu origem à ligação que resultou na fraude em face do Banco Pan. Logo, referida análise não cabe nestes autos.

Concluindo-se, acolho em parte as alegações do autor, de modo a reconhecer a inexistência do contrato de nº 352225083 (fls. 210/221), realizado junto ao Banco Pan.

2. Extensão dos danos

Reconhecida falha na prestação dos serviços e a inexistência da contratação, surge o dever de reparação dos danos causados.

2.1. Danos materiais

A devolução dos valores indevidamente descontados da parte autora deverá ser dobrada.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo."* **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). Somente para cobranças após 30/03/2021, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

O contrato fraudulento foi firmado após àquela data (14/12/2021). **Além disso, o caso é singular. Entendo demonstrada a cobrança de má-fé.** Não se pode admitir em face do consumidor, mormente os hipervulneráveis, uma conduta comercial violadora da boa-fé. E a contratação na forma como ocorreu, deixou escancarada um método comercial sem transparência e informação, suscetível à fraude.

Destaco que a situação aponta uma sequência de fraudes, na medida em que o golpe não se limitou a contratação de

empréstimo fraudulento com o banco réu e continuou com a emissão de boletos falsos pela primeira corrê.

Evidente, a fragilidade do sistema interno do banco, que permitiu a realização do empréstimo, sem manifestação válida do consumidor.

De rigor, portanto, a devolução dobrada dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do apelante, em razão do contrato espúrio, bem como do valor desembolsado para pagamento do boleto fraudulento (fl. 23)

Ademais, não há que se falar em compensação de valores, tendo em vista o depósito dos valores recebidos pelo autor em juízo (fl. 118).

Concluindo-se, devida a restituição em dobro dos eventuais valores indevidamente descontados em razão do contrato celebrado com o banco réu, bem como do montante de R\$ 600,00 despendido pelo autor para pagamento do boleto fraudulento.

2.2. Danos Morais

A ocorrência de danos morais é inequívoca.

O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também pelo atendimento ineficiente

Verificou-se o desgaste psicológico gerado ao autor, que se viu diante de uma sequência de fraudes e sofreu descontos em seu benefício previdenciário, o que certamente afetou sua subsistência.

Ademais, destaca-se a conduta do banco réu, que não só permitiu a contratação fraudulenta como também insistiu na sua regularidade, inclusive em juízo, apesar da clara demonstração de golpe.

Logo, resta examinar a adequação do valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por

danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa ordem de ideias, considerando-se as peculiaridades do caso concreto e dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atento aos precedentes desta Turma julgadora, **fixo o valor da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**. Essa quantia concretizará os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor.

Referido valor será acrescido de juros de mora de 1%, na forma da lei, a partir do evento danoso (data da contratação 14/12/2021 – fl. 217, Súmula 54 do STJ) e correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).

3. Responsabilidade solidária

Os réus devem responder solidariamente pela reparação dos danos materiais e dos danos morais.

Incidia o disposto, no parágrafo único do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor. Isso porque os dois réus atuaram na cadeia de fornecedores, que resultou na fraude praticada contra o consumidor autor.

A respeito do tema, confirmam-se precedentes deste Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

*"AÇÃO DECLARATÓRIA COM DANOS MORAIS Sentença de parcial procedência Recurso dos réus Preliminar de ilegitimidade passiva Não acolhimento - **Cartão de credito oferecido pela ré C&A Legitimidade passiva da loja que oferece produtos e serviços colocados à disposição do consumidor Legitimidade passiva do réu Banco Bradesco vez que comprovado que faz parte da cadeia de consumo Apontamento da dívida realizado pelo Banco Bradesco - Solidariedade com a loja vendedora- Responsabilidade solidária, conforme art. 7º, parágrafo único, do CDC Preliminar rejeitada No mérito alegam impossibilidade de inversão do ônus probatório Impossibilidade Relação de consumo, sendo o autor parte hipossuficiente, sendo constata fraude realizada em seu cartão de crédito, devendo haver a inversão do ônus probatório, com aplicação do artigo 6º, VIII do CDC Réus que não apresentaram comprovação da relação jurídica firmada entre as partes Origem da dívida não comprovada, ônus que os réus não se desincumbiram Ocorrência de fraude configurada Responsabilidade objetiva dos réus caracterizada Súmula 479 do STJ - Falha na prestação de serviço Como se não bastasse, resta***

comprovada que a dívida encontra-se prescrita Declaração de inexigibilidade mantida - Honorários recursais - Sentença mantida - Recurso não provido." (Apelação Cível nº 1006800-86.2020.8.26.0564, 15ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador ACHILE ALESINA, julgado em 01/07/2022)

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. LEGITIMIDADE DA CORRÉ C&A MODAS LTDA.PARA FIGURAR NO POLO PASSIVO DO FEITO. PRELIMINAR REJEITADA. COBRANÇAS EM DUPLICIDADE DAS PARCELAS REFERENTES À COMPRA REALIZADA PELA AUTORA COM O CARTÃO DE CRÉDITO DA LOJA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFIGURADA. INDEVIDA INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. INDENIZAÇÃO BEM ARBITRADA EM R\$ 10.000,00. VALOR ADEQUADO. VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL FIXADA COM RAZOABILIDADE E DENTRO DOS PARÂMETROS PREVISTOS PELO ART. 85, § 2º DO CPC, NÃO COMPORTANDO REDUÇÃO. SENTENÇA QUE SE CONFIRMA .- RECURSO DESPROVIDO." (Apelação Cível 1042092-15.2020.8.26.0506, 22ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador EDGARD ROSA, julgado em 08/03/2022).

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso do autor, de modo a reconhecer a inexistência do contrato de nº 352225083e condenar os réus a restituição dobrada dos valores (descontados do benefício previdenciário e utilizados para o pagamento do boleto) e ao pagamento de indenização por danos morais, que arbitro em R\$ 10.000,00.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que *"Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial"* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor, para julgar parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos:

(a) declarar a inexigibilidade do contrato nº 352225083 (fls. 210/221),

(b) condenar os réus, solidariamente, a restituírem em dobro eventuais valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do Apelante, referente ao contrato 352225083, bem como do montante de R\$ 600,00, decorrente do pagamento do boleto fraudulento; sobre essas devoluções dobrada incidirão juros de mora, na forma da lei e correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP), ambos a partir do pagamento e

(c) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de reparação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que deverão ser acrescidos de juros de mora na forma da lei (a partir do evento danoso, data da contratação 14/12/2021 – fl. 217, Súmula 54 do STJ) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau, súmula no. 362 do STJ).

Como consequência do reconhecimento da fraude, afasta-se a condenação do autor ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

Tendo em vista a inversão da sucumbência, arcarão os réus com o pagamento da integralidade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, os quais fixo em 15% do valor total da condenação (restituição de valores e indenização por danos morais, ambos valores principais com os acréscimos de juros e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator