



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000451563

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008179-73.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelada LUCIANA CASSIA DE CARVALHO OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3330

APELAÇÃO Nº: 1008179-73.2024.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

ORIGEM: 9ª VARA CÍVEL DO FORO DE GUARULHOS

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: PAULO ROGÉRIO BONINI

APTE.: BANCO INTER S/A

APDO.: LUCIANA CASSIA DE CARVALHO OLIVEIRA

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de anulação de contrato de empréstimo consignado e indenização por danos morais. Sentença de procedência.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a validade da contratação do empréstimo consignado e a responsabilidade do banco pelos danos causados à autora.

III. Razões de Decidir

3. Contratação do empréstimo não demonstrada. Elementos processuais que colocam em dúvida que a assinatura tenha sido firmada pela autora. Ônus probatório que competia à requerida. Art. 6º, VIII, do CDC e artigo 373, II, CPC. Encargo não cumprido. Operação declarada inexistente. Responsabilidade objetiva da requerida.

4. Dano moral caracterizado. Descontos em elevado importe se confrontado com a renda, verba de caráter alimentar. Valor da indenização de R\$ 5000,00 mantido, conforme os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

IV. Dispositivo

5. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 294/305), interposto contra a r. sentença de fls. 279/282, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte ação de anulação de contrato de empréstimo consignado e indenização por danos morais, tendo constado de seu dispositivo: “*JULGO PROCEDENTES os pedidos de LUCIANA CÁSSIA DE CARVALHO OLIVEIRA contra BANCO INTER*

S.A. para: a) declarar a nulidade da Cédula de Crédito Bancário 11542626, emitida em nome de Luciana Cássia de Carvalho Oliveira em 03/03/2023, determinando a inexigibilidade de todo e qualquer valor decorrente de tal contrato; b) condenar a parte ré a restituir à autora todos os valores descontados de seu benefício previdenciário por conta da CCB 11542626, de forma simples, corrigido monetariamente a partir de cada desconto pela tabela do TJSP, acrescido de juros de mora legais a partir da citação; c) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido pela tabela do TJSP a partir desta sentença, acrescido de juros de mora legais contados da citação. JULGO EXTINTO o contrato, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Decaindo a parte autora de parte mínima do pedido (art. 86, parágrafo único, CPC), condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da condenação por danos morais somado ao valor do contrato declarado inexistente (R\$ 49.353,20), totalizando o valor de R\$ 54.353,20 (art. 85, § 2º, CPC). Observe-se a suspensão da exigibilidade dos ônus da sucumbência, nos termos do art. 98, § 3º, CPC. (...)"

Foram acolhidos embargos declaratórios da autora: *“CONHEÇO e DOU PROVIMENTO PARCIAL aos embargos de declaração para integrar a sentença nos seguintes termos: 'Fica deferida na sentença a tutela de urgência requerida pela parte autora, determinando a suspensão da exigibilidade e dos descontos do contrato 6483112 no benefício previdenciário da autora.' Serve a presente decisão como ofício a ser direcionado pela autora diretamente à ré para cumprimento, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 a cada novo desconto no benefício previdenciário. Intimem-se.”* (fls. 308).

A apelante resume os fatos e, em apertada síntese, que a r. sentença deve ser reformada, pois: 1) o conjunto probatório apresentado na contestação comprova a contratação do empréstimo consignado pela cliente; 2) foi utilizado os documentos da autora para a contratação do empréstimo consignado; 3) deve ser rejeitado o desconhecimento da contratação porque a identidade apresentada na contratação e na documentação inicial são da mesma pessoa; 4) o valor do

empréstimo consignado foi depositado na conta da cliente; 5) não há dano moral comprovado a justificar indenização; 6) excessivo o valor da indenização por dano moral que não atendeu o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, devendo ser, inclusive, julgado improcedente.

O recurso é tempestivo (fls. 284 e 294), com preparo às fls. 306/307 e preenche as condições de admissibilidade.

Contrarrazões às fls. 322/333.

É o relatório.

No caso concreto, aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”*. Na hipótese, diante da hipossuficiência da Requerente frente às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo Requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, “caput” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

A autora, ajuizou a ação, em 26/02/2024, alegando que, ao tentar sacar seu benefício previdenciário em abril/2023, observou-se descontos indevidos referentes a empréstimo consignado de R\$ 49.353,20 junto ao Banco Inter, não foi solicitado ou contratado, de 03.03.2023, com parcelas de R\$ 1.173,27 debitadas mensalmente de sua pensão, comprometendo sua subsistência. Aduziu haver fraude evidenciada pela foto divergente da assinatura eletrônica, registrando Boletim de Ocorrência, inclusive em razão de fraudes semelhantes havidas nos bancos Bradesco e Máxima, buscando, portanto, a "anulação" do contrato, a restituição dos valores descontados e indenização por danos morais, diante da inércia do Banco em solucionar o problema (fls. 01/08).

Inviável a prova de fato negativo, cumpria à requerida, à luz

da inversão do ônus probante, art. 6º, VIII do CDC, e do art. 373, II, do CPC, comprovar o negócio, como fato impeditivo do direito do autor.

O Banco Inter, em sua contestação (fls. 165/183), defende a validade e legalidade da contratação do empréstimo consignado, juntando documentos: demonstrativo de operações (fls. 184/190), histórico de empréstimo consignado em nome da apelada (fls. 191), parecer técnico Harpia (fls. 192/196), cédula de crédito bancário pessoa física nº 11542626, em nome da autora, emitida em 03/03/2023, constando o endereço Av. Adhemar de Barros, 800, Jardim Sinho Rollo, Iguape/SP, e, como dados bancários, Banco 237, Agência 1965, C/C 14113-5, constado como credor o apelado, com solicitação do valor de R\$ 47.723,68, taxa de juros mensal 1,88% e anual 25,05%, perfazendo o valor total de R\$ 49.353,20, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 1.173,27 cada, com data inicial de desconto em 04/2023 (fls. 197/201), autenticação do CCB, assinado em 03/03/2023, às 13:44, IP 177.50.20.78, e-mail indicado, telefone: 13981878631, código proposta: 11542626 e código da assinatura (fls. 202), termo de autorização (fls. 203/205), declaração de residência (fls. 206/207) e comprovante de transação bancária no dia 03/03/2023, às 16:20:14, no valor de R\$ 47.723,01, com a requerente como favorecida (fls. 208).

Pacífico que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, em virtude do risco inerente à atividade bancária, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. Entretanto, tal responsabilidade não é absoluta e depende da presença de todos os elementos da responsabilidade civil: ato ilícito, dano e nexo de causalidade.

Por análise detida dos autos, verifica-se que a autora, após constatar a fraude relativa à transferência de sua conta para outra agência e, mais ainda, referente ao empréstimo consignado, foi diligente registrando boletim de ocorrência, o que demonstra a verossimilhança da negativa de promoção de alteração da agência para recebimento do benefício e da contratação de empréstimo consignado creditado na nova conta (fls. 13/14).

Junto ao Inter, a apelada buscou solução na via administrativa (protocolos de reclamação - fls. 15/27), sem sucesso.

Diversa e paralelamente, promoveu o mesmo junto ao Banco Bradesco, com solicitação que foi atendida Financeira (fls. 31/44).

Com efeito, na carta emitida para o Bradesco, consta expressamente que a autora recebeu de dita Financeira o importe de R\$ 3.369,72 em função de saques na conta 14113-5 na agência 1965-Iguapê, cuja abertura negou, alegando ser produto de fraude. Cuida-se da mesma conta mencionada nesta sede e exatamente na qual foi creditado o elevado importe do empréstimo ora questionado (extrato de fls. 38: TED de 03.03 pelo Inter de R\$ 47.723,01).

A par disto, para a mesma época, a requerente relatou o mesmo episódio, qual seja empréstimo junto ao Banco Máxima, também com crédito transferido para a malfadada conta, conforme o extrato da conta (fls. 38:TED de R\$ 3.206,56 em 02.03 pelo Banco Máxima) e BO de fls. 29/30 .

A ocorrência de eventos próximos, com conexão entre eles - Banco Inter 03.03.2023 (fls. 13/14), Banco Máxima 02.03.2023 (fls. 29/30) e Banco Bradesco 09.03.2023 (fls. 40/41) - reforçam a veracidade da narrativa da requerente.

A negativa de solução pelo Inter (fls. 26/27) está acompanhada de parte do contrato. Nele se infere que houve assinatura eletrônica, mediante biometria facial. Contudo, há elementos a indicar que não proveio da autora.

A geolocalização contratual (fls. 147 -23.9766646 -46.2037045) situa-se 229 km do endereço contratual (Av. Adhemar de Barros, 800, Jardim Sinho Rollo, Iguape/SP – fls. 197), o qual não confere com o endereço declinado pela autora na inicial (Rua Peru, 452 - Parque Santos – Guarulhos/SP – fls. 01). Este último remete ao mesmo município- Guarulhos - em que a requerente procurou a Defensoria Pública (fls. 10), indicando ser verdadeiro e, de qualquer modo, ele dista 145 km das coordenadas da referida geolocalização.

O e-mail indicado na autenticação eletrônica (fls. 202) foi cassiadecarvalhooliveiralucian@gmail.com, ao passo que o utilizado, pelo Banco Inter, para comunicar o indeferimento do pleito administrativo à autora, foi outro, lucassia24@hotmail.com (fls. 24).

Outro indicativo de fraude está na divergência entre a imagem da fotografia da biometria coletada pelo apelante e da foto do documento pessoal (fls. 11 e 27). O quadro não se altera pelo relatório do Instituto Harpia (fls. 192/196) que se refere exclusivamente ao documento de identidade se encontrar dentro dos padrões, o que não é impugnado pela autora. Ademais, o relatório da Harpia configura elemento francamente parcial, porque a empresa foi contratada e paga pelo requerido.

Finalmente, a desproporcionalidade entre o valor da prestação mensal do empréstimo fraudulento - R\$ 1.173,27, e o montante da pensão por morte da autora para o ano de 2023, R\$ 3.529,72 (fls. 17), representando quase 33,5% de sua fonte de renda - revela operação financeira não condizente com a capacidade de consumo da parte autora. A discrepância deveria ter sido considerada como um sinal de alerta para o apelante, impondo acionamento de mecanismos internos de proteção contra fraudes e operações atípicas.

Mesmo com esse conteúdo processual, a Financeira, podendo, não solicitou perícia digital relativamente ao contrato (fls. 215), prova que seria imparcial.

Impugnada a autenticidade da assinatura pela autora, em narrativa assentada em dados que lhe conferem verossimilhança, caberia ao Banco produzir a prova da veracidade, conforme artigo 429 do CPC e Tema 1061 do STJ. Não o fez.

Portanto, de se aceitar que a operação não existiu perante a autora, porque não há elementos que permitam a identificar como signatária da assinatura eletrônica (art. 4º, Lei 14.063/2020).

O contrato foi resultante de falha de segurança do banco, fortuito interno. Embora a fraude possa ter sido praticada por terceiros, ocorreu dentro do âmbito da atividade bancária, como risco inerente ao negócio, conforme a Súmula 479 do STJ. A requerida responde pelos danos, na forma do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.

Nessa linha:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*"RECURSO - Preliminar de não conhecimento levantada em contrarrazões - Descabimento - Apelação tempestiva - RECURSO CONHECIDO. APELAÇÃO - Demanda de conhecimento no bojo da qual foram pleiteadas 1) inexigibilidade de débito, 2) restituição de valores e 3) condenação da ré-apelante ao pagamento de indenização a título de dano moral - Procedência - Recurso da instituição financeira - Descabimento - Alegação de ilegitimidade passiva afastada - Relação de consumo - Contrato bancário - Golpe da falsa central de atendimento - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta da consumidora-apelada que não destoou da diligência esperada do homem médio - **Fraudadores que detinham informações acerca da autora-apelada e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possa ter a própria vítima fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrente - Dever da instituição de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado, com a restituição do indébito, que era mesmo de rigor - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Indenização fixada em quantia adequada (R\$ 8.000,00) - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033716-47.2023.8.26.0114; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025)"***

Como corolário lógico, de rigor a restituição dos valores das parcelas descontadas do benefício da autora, na forma determinada na sentença (fls. 281/282), sobre o que não houve recurso.

Dano moral

A cobrança não consentida pela requerente causa situação de aflição e angústia, que supera o simples dissabor trivial, inerente à vida, sobretudo

porque ocasionou a diminuição de verba alimentar em razão de elevado desconto mensal (R\$ 1.173,27), muitas vezes já comprometida com outras despesas indispensáveis à subsistência da própria pessoa ou de sua família.

O quadro enseja lesão à dignidade humana, pilar dos direitos da personalidade, o que caracteriza o dano moral.

Por sua vez, a análise do quantum indenizatório deve ser balizada pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito.

Neste ponto, de se manter o valor fixado pelo Juízo de primeiro grau, R\$ 5000,00 (fls. 282), quantia necessária e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências, o que respeita a proporcionalidade e razoabilidade.

Assim, a sentença deve ser mantida, sem qualquer reparo.

Com fundamento no art. 85, §11, CPC e tema 1059 do STJ, majoro os honorários sucumbenciais em 3%, resultando em 13% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora