



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000132237

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000322-45.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HENRIK NUNES ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PARATI - CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A. e DIVA RIBEIRO DE ARAÚJO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do corréu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. CONTRATAÇÃO DIGITAL. ÔNUS PROBATÓRIO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. RESTITUIÇÃO SIMPLES. DANO MORAL AFASTADO. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO DO CORRÉU TERCEIRO À RESTITUIÇÃO DOS VALORES RECEBIDOS. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO DA AUTORA E DESPROVIMENTO DO RECURSO DO CORRÉU.

I. Caso em exame

Ação declaratória e indenizatória ajuizada por consumidora aposentada, visando à declaração de inexistência de contrato de empréstimo consignado supostamente celebrado de forma digital, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais, em razão de fraude consistente no crédito indevido em sua conta e subsequente transferência a terceiro. Sentença de parcial procedência, que reconheceu a validade da contratação em relação à instituição financeira, afastou os pedidos contra o banco e condenou apenas o corréu terceiro à restituição simples dos valores recebidos, rejeitando a indenização por dano moral. Recursos interpostos pela autora e pelo corréu condenado.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação digital do empréstimo consignado impugnado pela autora; (ii) saber se é cabível a restituição em dobro e a indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso concreto; (iii) saber se subsiste a responsabilidade do corréu terceiro que recebeu os valores transferidos pela autora.

III. Razões de decidir

3. A relação jurídica entre a autora e a instituição financeira é de consumo, incidindo o Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva do fornecedor e inversão do ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar a efetiva e regular manifestação de vontade da consumidora na contratação do empréstimo.

4. A simples juntada de selfie, documentos pessoais e comprovação do crédito em conta não se mostra suficiente para validar a contratação digital, ausentes elementos técnicos mínimos de rastreabilidade e segurança, como geolocalização, identificação do dispositivo, IP e vínculo do meio de autenticação à autora, especialmente diante da impugnação específica. Configurada falha na prestação do

serviço.

5. Impõe-se, assim, a declaração de inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos decorrentes do contrato impugnado, com restituição simples das parcelas descontadas, afastada a repetição em dobro, por inexistir violação à boa-fé objetiva na cobrança realizada conforme contrato posteriormente declarado inexistente.

6. Quanto ao dano moral, embora reconhecida a falha do serviço bancário, verifica-se culpa concorrente relevante da consumidora, que transferiu valores a terceiro sem cautela mínima, circunstância que afasta a indenização extrapatrimonial, nos termos da jurisprudência desta Câmara.

7. Mantém-se a condenação do corréu terceiro à restituição simples dos valores recebidos, diante da ausência de qualquer prova mínima da licitude da transferência ou da alegada relação negocial, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe competia.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso da autora parcialmente provido e recurso do corréu desprovido. Tese de julgamento: “1. Incumbe à instituição financeira comprovar a regularidade da contratação digital impugnada pelo consumidor, mediante elementos técnicos idôneos e verificáveis. 2. A ausência de prova suficiente da manifestação de vontade caracteriza falha na prestação do serviço e impõe a declaração de inexistência do contrato. 3. A restituição em dobro do indébito exige conduta contrária à boa-fé objetiva, não configurada quando a cobrança decorre de contrato posteriormente invalidado. 4. A culpa concorrente relevante do consumidor afasta a indenização por dano moral. 5. O terceiro que recebe valores indevidos sem comprovar causa legítima deve restituí-los de forma simples.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 12, §3º, III, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 373, I e II, e 85, §2º; CC, art. 398.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, EAREsp nº 676.608, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020; TJSP, Apelações Cíveis 1008745-75.2024.8.26.0077; 1086563-05.2022.8.26.0100; 1004145-73.2023.8.26.0100.

VOTO nº 36808

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por *Diva Ribeiro de Araújo* em face de *Parati- Crédito*

Financiamento e Investimento S.a. e Henrik Nunes Alves, na qual a autora alegou, conforme narrado na r. sentença, “que recebeu em 16.02.23 valor não solicitado equivalente a R\$2.893,21 em sua conta corrente. O corréu Hendrik, por mensagem, disse que havia sido realizado o crédito por equívoco em sua conta e, assim, pediu a devolução. A autora realizou a transferência de valores e descobriu, posteriormente, que houve contratação de empréstimo em seu nome. Alega que desconhece a contratação e pretende: a) declaração de inexistência de relação jurídica em relação ao empréstimo; b) restituição dos valores debitados em seu benefício em dobro; c) indenização por dano moral”.

Sobreveio a r. sentença a fls. 331/342, inalterada pela r. decisão a fls. 411, julgando “*PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos veiculados na inicial, considerando haver relação jurídica entre a autora e a corré PARATI - CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A e, ainda, justa causa para os débitos realizados, posto que houve contratação e, assim, a prática do credor existente constituem exercício regular do direito, insusceptível de gerar dano moral ou material, bem como considerar inexistente fundamento para transferência de valores ao corréu HENRIK NUNES ALVES, que deverá restituir os valores atualizados e com juros na forma supra indicada, afastada a pretensão moral. Autora responde por custas e despesas processuais, além de honorários em 10% do valor da causa em favor do patrono da Parati, observado o artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil. Henrik responde por custas e despesas processuais, além de honorários em 10% do valor da condenação em favor do patrono da autora, observado o disposto no artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil, deferindo-se a gratuidade da justiça a este corréu”.*

Inconformada, por meio da Defensoria Pública a parte autora interpõe o presente recurso argumentando, em resumo, que **(A)** “*Inicialmente, destaca-se que a apelante não contratou o empréstimo consignado, tampouco forneceu seus documentos/selfie para*

a contratação. Ademais, em seguida ao recebimento dos valores em conta, a apelante recebeu ligação, via Whatsapp, do segundo apelado Henrik, alegando que depositou erroneamente em sua conta bancária o valor de R\$ 2.893,21 (dois mil, oitocentos e noventa e três reais e vinte e um centavos). Fazer a transferência do valor para a conta do segundo apelado demonstra o total desconhecimento da contratação do crédito"; **(B)** "As contratações apontadas pela instituição financeira apresentam indícios robustos de irregularidade. A alegação de que a apelante teria firmado contrato por meio de link criptografado e aceitado os termos de forma eletrônica, utilizando biometria facial, não encontra respaldo legal e técnico suficiente. A Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008 proíbe expressamente a utilização de biometria facial para a autenticação de contratos envolvendo aposentados. Essa proibição se dá em razão da vulnerabilidade desse grupo de consumidores, que frequentemente são alvo de fraudes e práticas abusivas"; **(C)** "Frise-se que, na réplica apresentada às fls. 284, a apelante solicitou que a apelada disponibilizasse o IP, a geolocalização, a data e hora do acesso, bem como os dados do dispositivo utilizado para a contratação do empréstimo. Tais informações seriam capazes de esclarecer quem, de fato, realizou a contratação. No entanto, essas informações não foram fornecidas"; **(D)** "Não obstante, foi demonstrado nos autos que os apelados cometeram ato ilícito, suscetível de reparação por danos morais (cf. arts. 186 e 927 do CC), devendo ambos serem condenados a esse título, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia esta que atende, plenamente, aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sobretudo tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, bem como o caráter punitivo e intimidativo da condenação"; **(E)** "Observa-se, no entanto, que a repetição de indébito em dobro não objetiva tão somente a restituição daquela quantia paga indevidamente, mas a imposição da sanção civil, denominada aqui como dobra, a fim de que o fornecedor ou credor seja punido, em razão da sua prática abusiva".

Apela também o corréu Henrik a fls. 416/423



alegando, em síntese, que: **(A)** *“O ônus da prova, conforme o Código de Processo Civil, recai sobre o autor da ação, que deve demonstrar os fatos constitutivos de seu direito. No caso em apreço, a Apelada não se desincumbiu desse ônus, limitando-se a apresentar alegações genéricas e desprovidas de suporte probatório. A sentença, ao condenar o Apelante com base em indícios frágeis e insuficientes, violou o princípio da presunção de inocência e da ampla defesa, pilares do Estado Democrático de Direito. A condenação, portanto, deve ser reformada, com a consequente improcedência do pedido em relação ao Apelante, Henrik Nunes Alves, por falta de provas”*; **(B)** *“O apelante réu Henrik comprovou através de sua CTPS, registro do contrato de trabalho, holerite de recebimento de salário, e outros documentos comprobatórios ser empregado, com carteira assinada, exercendo atividade lícita em horário comercial, de segunda a sexta-feira, o que demonstra ausência denexo causal e à fragilidade das provas”*.

A corrê Parati apresentou contrarrazões a fls. 428/452, assim como a autora a fls. 454/465.

FUNDAMENTAÇÃO:

A r. sentença merece parcial reforma.

A controvérsia diz respeito à validade da contratação do empréstimo consignado apontado pela autora como não reconhecido, bem como à responsabilidade da instituição financeira pela demonstração da regularidade da avença, assim como a responsabilidade do corrêu Henrik que recebeu o valor controvertido nesta ação apontado como estelionatário.

No caso concreto, a relação jurídica estabelecida entre a autora e o banco está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Dessa forma, aplica-se o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

A responsabilidade é objetiva, razão pela qual competia à instituição financeira recorrente o ônus de comprovar, em juízo, a legitimidade da contratação questionada pela apelada, demonstrando não apenas a existência do contrato, mas também a regularidade do processo de contratação. Essa incumbência probatória decorre tanto do art. 373, II do Código de Processo Civil, como também do art. 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor.

No caso específico, o MM. Juízo *a quo* afastou a responsabilidade da financeira por considerar o negócio jurídico impugnado na ação válido, fundamentando na suficiência do depósito do valor do empréstimo em conta de sua titularidade, o mesmo RG apresentado junto da inicial e a foto *selfie* em tese capturada no momento da contratação.

Respeitado o entendimento do MM. Juízo *a quo*, mas ditos elementos não são suficientes à comprovação da regularidade da contratação. Ora, uma mera foto *selfie*, por si só, não traz a necessária confiança de que a consumidora de fato subscreveu o contrato impugnado peremptoriamente.

Veja-se que a assinatura digital apresentada não se faz acompanhar de elementos técnicos mínimos que possibilitem aferir a sua autenticidade com segurança, como validação da geolocalização, vínculo do número de telefone à autora, origem segura do documento ou qualquer outro dado que conferisse integridade e rastreabilidade à suposta manifestação de vontade da consumidora. Ausentes tais elementos e diante da impugnação específica, não há como se atribuir fé à avença unilateralmente produzida pela instituição ré.

Trata-se, portanto, de falha na prestação do serviço bancário, nos termos do §1º do art. 14 do CDC:

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes.

Ressalta-se que a autora frisou a ausência desses elementos em réplica (fls. 279/286), oportunidade em que juntou *prints* do *site* da financeira, onde esta declara a obtenção e guarda de tais elementos e requereu a juntada dessas informações. Contudo, sobreveio a r. sentença sem a juntada desses elementos que deveriam ser trazidos em contestação, mas não o foram.

Ademais, a versão dos fatos trazida pela autora desde a fase pré-processual junto ao PROCON – inclusive considerada como suficiente para suspender o desconto das parcelas por este colegiado no agravo de instrumento nº 2069833-37.2024.8.26.0000 - é consistente e não foi infirmada pela contestação da financeira, que não trouxe os elementos técnicos verificáveis para subsidiar a regularidade da contratação digital. Em caso bem semelhante este colegiado decidiu recentemente, *in verbis*:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO BANCÁRIO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória proposta por alegando descontos indevidos em seus proventos de aposentadoria decorrentes de contrato de "consignação de cartão" que a autora afirma não ter celebrado. A sentença julgou procedente o pedido, declarando a inexistência da relação jurídica e condenando o réu à devolução em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na validade da contratação do cartão de crédito consignado e na responsabilidade do banco pela demonstração da regularidade da contratação. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que impõe ao fornecedor o ônus de provar a legitimidade da contratação. 4. O banco não comprovou a regularidade da contratação, não produzindo prova pericial técnica adequada. A devolução em dobro foi reformada para simples, pois as cobranças foram realizadas conforme os termos contratuais, sem vilipêndio à boa-fé objetiva. IV. Dispositivo e Tese 5. Parcial provimento do recurso. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor é objetiva, cabendo-lhe provar a legitimidade da contratação. 2. A devolução em dobro é incabível quando não há vilipêndio à boa-fé objetiva. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 14, art. 42, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 373, II, art. 6º, inciso VIII. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, EAREsp nº 676.608, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020. (TJSP; Apelação Cível 1008745-75.2024.8.26.0077; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Sendo assim, é de rigor a reforma da r. sentença **para declarar a inexistência do contrato e à consequente inexigibilidade dos débitos dele decorrentes.**

Quanto à apelação do corréu Henrik, a r. sentença deve ser mantida.

Ocorre que se é ônus do autor provar os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, I do CPC), no caso a inexistência de contratação de empréstimo em relação ao banco e o recebimento de valores a quem imputado o crime (Henrik), é ônus dos réus provarem a “*existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor*” (art. 373, II do CPC). No presente caso, caberia ao banco provar a regularidade da contratação e ao apelante Henrik a regularidade do recebimento do valor.

Contudo, como bem fundamentado na r. sentença, o corréu não trouxe qualquer início de prova de suas alegações, em que pese tenha afirmado em contestação que toda a negociação da venda do celular teria se dado por *whatsapp*, o que permitiria a juntada nos autos. Confira-se trecho da r. sentença, *in verbis*:

O corréu alega que recebeu em sua conta valores decorrentes de uma operação financeira venda de celular.

Não há mínimo indício de que tenha colocado um celular a venda, ou, ainda, que tivesse recebido os valores da autora por tal operação.

A falta de demonstração da legitimidade do recebimento dos valores, pela falta de mínimo indício de época a comprovar a alegada comercialização, determina a restituição dos valores que lhe foram transferidos, acrescidos de juros e correção monetária desde a operação, na forma do artigo 398 do Código Civil e, ainda, súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.

Frisa-se, por oportuno, que se também foi vítima de criminosos, como alegado, deveria anexar ao menos um BO junto à autoridade policial. Portanto, a sua responsabilidade deve ser mantida.

A devolução deve ser simples, e não em dobro, como requerido. É certo que, conforme o parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, a repetição do indébito em dobro é devida quando o consumidor for cobrado por quantia indevida, salvo hipótese de engano justificável.

A jurisprudência consolidada do C. Superior Tribunal de Justiça admite que não se exige a demonstração de dolo ou má-fé em sentido subjetivo, sendo suficiente a configuração de conduta contrária à boa-fé objetiva para atrair a sanção legal.

A restituição deve ser na forma simples, e não em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dobro como requer a demandante, tendo em vista que as cobranças foram realizadas em conformidade com o que estava previamente prevista no pacto, sem ciência do banco de sua irregularidade apenas declarada nesta ação. Ora, tal conduta não é contrária à boa-fé objetiva.

Com efeito, o banco recorrido efetuou a cobrança conforme os termos contratuais, o que afasta o descumprimento do referido princípio, em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabeleceu: *"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva"* (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).

Ademais, em face do corréu Henrik, é inaplicável o CDC, não sendo o caso também de incidir o art. 940 do CC já que ele não demandou por dívida já paga.

Aplicar-se-á ao valor a ser devolvido correção e juros nos exatos termos fixados em sentença.

Quanto ao dano moral, devemos consignar algumas considerações.

Ora, inegável que o fato de a autora ter transferido valores a terceiros sem verificar a procedência revela-se conduta imprudente da consumidora, o que caracteriza sua culpa.

Contudo, o artigo 12, §3º, III do CDC somente admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando constatada a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro, *in verbis*:

Art. 12, § 3º - O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Esta C. Câmara assim já se manifestou, *in verbis*:

*APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. **Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva.** Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023) – **sem grifos no original***

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida

como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. **A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora.** III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. **A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo. Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Portanto, na análise do caso concreto, deve ser verificado se houve fortuito interno do banco. Em caso negativo, há de ser reconhecida a culpa exclusiva da consumidora (e/ou de terceiro) e afastada a responsabilização do fornecedor. Em caso positivo, estaremos diante de culpa concorrente, o que não tem o condão de afastar a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos causados ao seu consumidor.

No presente caso, a responsabilidade do banco já foi reconhecida em capítulo antecedente deste v. acórdão, portanto, resta estabelecermos as consequências do reconhecimento da culpa concorrente entre as partes existente no caso.

Respeitado entendimento em sentido contrário, esta C. Câmara vem entendendo que por ser relação de consumo e regida pela responsabilidade objetiva (Tema Repetitivo nº 466 do STJ) não se admite a atenuação da indenização do dano material provocado por falha do fornecedor ainda que o consumidor tenha concorrido para o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria – compensação de culpas – entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Ainda, esta c. Câmara, quando considera que a culpa do consumidor se revela relevante e determinante para a consumação da

fraude, exclui a indenização por dano moral, já que toda a angústia causada pelo fortuito teve causa também na sua falta quanto ao dever de cuidado. Nesse sentido, *in verbis*:

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva. Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

APELAÇÕES. Ação declaratória e indenizatória por danos morais pela ocorrência de fraude no âmbito da relação jurídica. Sentença de parcial procedência que afastou o pedido de indenização por dano moral. Apelo do demandado pugnando pela reforma da r. decisão. Sem razão. Orientações de transferências bancárias como forma de solução do problema que foram obtidas por meio de contato não oficial no

Instagram. Culpa concorrente verificada. Existência, contudo, de fortuitos internos do banco que contribuíram para o êxito fraudulento. Culpa concorrente que não exclui da responsabilidade do fornecedor (art. 12, §3º, III do CDC). Declaração de inexigibilidade do empréstimo e determinação de devolução dos valores pagos que se impõe. Apelo da demandante pugnando pela condenação do réu ao pagamento de danos morais. Sem razão. Culpa concorrente da autora que afasta o dever do demandado de indenizar eventuais danos extrapatrimoniais. Honorários recursais arbitrados. Apelos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/02/2024; Data de Registro: 16/02/2024)

No presente caso, contudo, a r. sentença julgou o pedido indenizatório por danos morais improcedente, sendo o caso de mantê-la, embora por fundamento diverso, pois a r. sentença o rejeitou por considerar inexistente abalo emocional relevante, enquanto aqui ele está sendo afastado pela existência de culpa concorrente determinante para o êxito criminoso.

Portanto, é o caso de **dar parcial provimento ao recurso da autora** para declarar a inexigibilidade do contrato impugnado nesta ação, determinando a devolução simples das parcelas descontadas, mas afastando os pedidos de devolução em dobro e de indenização por danos morais e **negar provimento ao recurso do corréu Henri**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, diante do parcial provimento recursal, é o caso de redistribuição dos ônus da sucumbência, condenando a autora a arcar com 50% das despesas processuais e honorários advocatícios correspondente à 10% dos pedidos julgados improcedentes (devolução em dobro e dano moral). Os réus, por sua vez, arcarão em iguais partes com 50% das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (R\$ 15.786,42 para 01.2024), nos termos do art. 85, §2º e Tema Repetitivo nº 1076 do c. STJ, observando a gratuidade concedida à autora e ao corréu Henri.

Se dão como prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento ao recurso da autora e desprovimento ao recurso do corréu.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)