



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000277697

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010029-80.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, é apelada MYRIAM LADY DA SILVA FERREIRA DE ALMEIDA CUNHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E HERALDO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. Nº: 1010029-80.2024.8.26.0704

APTE.: BANCO ITAUCARD S/A

APDO.: MYRIAM LADY DA SILVA FERREIRA DE ALMEIDA CUNHA

COMARCA: SÃO PAULO - FORO REGIONAL XV - BUTANTÃ

JUIZ(A): JOSÉ PEDRO REBELLO GIANNINI

VOTO Nº: 11.396

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATOS. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora foi vítima de estelionato ao ser contatada por suposta preposta da instituição ré, que ofereceu redução de taxas de empréstimos consignados. Após receber valores indevidos em sua conta, foi orientada a devolver parte do montante. Descobriu que havia sido enganada ao receber boletos de empréstimo com alienação fiduciária e tentou resolver a situação extrajudicialmente, sem sucesso, levando à ação judicial.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em analisar (i) a regularidade da contratação do empréstimo, (ii) a existência de dano moral indenizável diante da negativação do nome da autora e (iii) o termo inicial dos juros de mora.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da requerida é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

No caso, a autora foi vítima de estelionato e os elementos do processo indicam que não houve manifestação de vontade para a contratação do empréstimo, maculando a regularidade do pacto.

O dano moral é presumido em casos de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, conforme entendimento do STJ, e o valor indenizatório foi reduzido, em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Os juros de mora incidem a partir do evento danoso, conforme prevê a Súmula 54 do STJ.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. Tese de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juízo: 1. A instituição financeira deve provar a regularidade do contrato em relações de consumo. 2. A ausência de prova inequívoca da contratação justifica a declaração de inexistência do contrato. 3. A indenização por dano moral deve ser razoável e proporcional ao dano sofrido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 2º, caput; art. 3º, caput; art. 14, caput e §3º. CPC, art. 85, §2º.

Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no REsp 860.704/DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, j. 12.04.2011. STJ, AgInt no AREsp 1780423/GO, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 25.10.2021. TJSP, Apelação Cível 1002464-14.2024.8.26.0236, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 17/03/2025.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 383/384, que julgou os pedidos nos seguintes termos:

“Ante o exposto, nos termos do disposto no artigo 487, inciso I, do CPC, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a demanda (a parcial procedência reside no não acolhimento do valor pretendido a título de indenização por danos morais), para confirmar a decisão de antecipação dos efeitos da tutela, fls. 126 a 127, bem como para reconhecer a inexistência do negócio jurídico indicado na petição inicial, e condenar o réu em indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de mora de 1% ao mês desde a negativação indevida, além de correção monetária pelos índices emanados do E. TJSP desde o arbitramento. Sucumbente em maior parcela a ré, arcará com as custas e despesas processuais, além de honorários de advogado em 10% sobre o valor atualizado da condenação.”

Recurso do réu (fls. 387/397), no qual defende a regularidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da contratação de empréstimo com alienação fiduciária. Impugna a existência de danos morais e, subsidiariamente, requer a minoração do *quantum* indenizatório e a fixação dos juros de mora a partir do arbitramento.

Contrarrazões a fls. 406/414.

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 398/399).

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c.c. indenização em danos morais.

Narra a autora que, em 24.05.2024, foi contatada via *Whatsapp* por suposta preposta da instituição ré, que informava sobre a possibilidade de redução de taxas de empréstimos consignados contratados pela autora. Nesta oportunidade, a autora foi orientada a acessar *link* e realizar a biometria facial para obter os benefícios das taxas.

Novamente, em 29.05.2024, a autora recebeu ligação telefônica de prepostos da requerida, na qual questionavam o recebimento de crédito, o que foi confirmado por ela, uma vez que fora disponibilizado o valor de R\$ 10.000,00 em sua conta, sendo orientada pelos terceiros a devolver o valor de R\$ 4.000,00 em conta de titularidade de Eduardo Samora Wenderosky. Narra a autora que, embora tenha tentado realizar a transação, o dinheiro permaneceu em sua conta.

Alega que, em 12.06.2024, recebeu boletos em sua casa, referentes à contrato de empréstimo com alienação fiduciária celebrado com o Banco Pan, tendo contatado a suposta preposta da requerida, que lhe enviou “*uma carta com uma procuração para ser assinada na qual o teor era a outorga de uma*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procuração para vender o veículo Chevrolet/Cruze de placa OVL0B04 e outra procuração em que a Autora supostamente contrataria um advogado de nome Rudimar Mendes de Carvalho (documentos anexos). Que nesse exato momento percebeu que havia caído em um golpe” (fls. 03).

Posteriormente, em contato com seu gerente do Banco Santander, tomou conhecimento da contratação de outros contratos de empréstimo com alienação fiduciária, sendo um deles com a instituição ré (Banco Itaucard S/A). Diante dos fatos, registrou boletim de ocorrência e tentou solucionar a situação pela via extrajudicial, não obtendo sucesso nas tratativas com a requerida, razão pela qual ajuizou a presente ação.

Os pedidos foram julgados procedentes, insurgindo-se a ré nesta oportunidade.

Pois bem.

À hipótese *sub judice* são aplicáveis as disposições do Código de Defesa Consumidor, pois, sem dúvida, a autora constitui-se consumidora, nos exatos termos do art. 2º, *caput*, do diploma legal, sendo destinatária final do serviço bancário ofertado pelo banco réu.

De outro lado, a requerida enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do mesmo diploma, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta de serviços financeiros no mercado de consumo.

Cabe lembrar, também, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade da requerida independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside, então, em esquadrihar se a contratação objeto do pleito decorreu de culpa exclusiva da consumidora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da requerida.

Da narração dos fatos contidos na petição inicial e no boletim de ocorrência de fls. 15/20, verifica-se que a autora foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por funcionária da instituição ré, enleou-a em narrativa falseada, levando-a a praticar atos vários, dentre eles o acesso a *link* desconhecido e o reconhecimento facial.

No caso, embora o instrumento acostado pela instituição bancária conte com assinatura eletrônica com biometria facial, os demais elementos são insuficientes para atestar a regularidade da contratação. Isso porque os dados pessoais inseridos no instrumento particular são divergentes daqueles apresentados pela autora, como o endereço residencial apontado na Cidade de Caraguatatuba (fls. 33/42 e 143/152). Ademais, a análise da conversa realizada entre a autora e a estelionatária apontam que a autora não tinha interesse na contratação de empréstimo com alienação fiduciária (fls. 44), fatos que infirmam as alegações do banco.

Ressalta-se que os elementos coligidos aos autos demonstram a boa-fé da consumidora, que tentou solucionar a situação pelas vias extrajudiciais e não usufruiu de valores disponibilizados em sua conta, bem como a narrativa em sede policial, que converge com as alegações iniciais (15/20, 23/32 e 46).

Conforme bem assinalado pelo juízo *a quo*, “[o] teor da conversa de fl. 45 bem indica a boa-fé com que atuou a autora e da qual prevaleceu-

se para subscrição de contrato com o qual certamente ela não concordaria estivesse devidamente ciente do que se tratava: financiamento de veículo com expressivo valor, veículo este que inclusive a instituição financeira não comprova haver sido entregue à autora. Neste cenário, pouco importa a regularidade formal da contratação, tal qual sustentado pela Instituição Financeira, havendo vício de consentimento em desfavor da autora, a fulminar a própria existência do contrato. Cabe observar que tão logo ciente do ocorrido, a autora implementou as diligências necessárias ao ocorrido, com lavratura de Boletim de Ocorrência e missiva ao Banco, fl. 46.”

Assim, apesar da conduta incauta adotada pela autora, os elementos coligidos aos autos infirmam a manifestação de vontade e reconhecimento da regularidade da contratação, de modo que era mesmo de rigor a declaração de inexistência do negócio jurídico.

Da conduta negligente da requerida advieram danos claros à requerente, quais sejam, as deletérias consequências da injusta inclusão do nome desta no rol das entidades de proteção ao crédito, clara ofensa ao direito de personalidade e, portanto, compatível com a pretensão indenizatória imaterial exercitada.

Ressalte-se que a hipótese é de dano *in re ipsa*, presumido, dispensando-se sua comprovação.

Neste sentido, o entendimento pacífico do Superior Tribunal de Justiça: “*nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se 'in re ipsa', prescindindo de prova*” (AgRg no REsp 860.704/DF, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/04/2011, DJe 19/04/2011).

Assim, deve ser reconhecido o advento de laceração imaterial indenizável, não sendo aplicável a Súmula 385 do STJ, considerando a inexistência

de apontamentos pretéritos, na época da negativação indevida, registrada em 23.09.2024 (fls. 66).

Quanto aos critérios de fixação do dano moral, tem decidido o E. STJ:

“[...] 1. Na fixação do valor da reparação do dano moral por ato doloso, atentando-se para o princípio da razoabilidade e para os critérios da proporcionalidade, deve-se levar em consideração o bem jurídico lesado e as condições econômico-financeiras do ofensor e do ofendido, sem se perder de vista o grau de reprovabilidade da conduta e a gravidade do ato ilícito e do dano causado. [...]” (Resp 1300187/MS, rel. Min. RAUL ARAÚJO, julgamento em 17/05/2012).

“[...] 2. No que se refere à verba indenizatória, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tem da fixação da indenização, uma vez que não existem critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, reiteradamente tem-se pronunciado esta Corte no sentido de que a reparação do dano deve ser fixada em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido. 3. Tratando-se de dano moral, cada caso, consideradas as circunstâncias do fato, as condições do ofensor e do ofendido, a forma e o tipo de ofensa, bem como suas repercussões no mundo interior e exterior da vítima, cada caso, repita-se, reveste-se de características que lhe são próprias, o que faz um distinto de outro. Assim, ainda que, objetivamente, os casos sejam bastante assemelhados, no aspecto subjetivo são sempre diferentes. [...]” (AgRg no AREsp 38057/SC, rel. Min. SIDNEI BENETI, julgado em 15/05/2012).

No caso específico dos autos, especialmente considerando a ilicitude da situação que culminou na inscrição desabonadora, além de tomar em conta a condição da autora e o porte do réu, os critérios de prudência e razoabilidade e o porte repressivo e formador, o valor da verba indenizatória deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, patamar utilizado por esta C. Câmara:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME O autor apela contra sentença que julgou procedentes os pedidos de inexistência de débitos e de indenização por dano moral formulados contra o banco réu. Pede a majoração da indenização por dano moral e dos honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em (i) determinar se o valor da indenização por dano moral deve ser majorado e (ii) se os honorários advocatícios devem ser fixados em 20% do valor da condenação. III. RAZÕES DE DECIDIR O entendimento do STJ é de que o dano moral em casos de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes é presumido, não necessitando de prova. O valor da indenização deve ser razoável, evitando enriquecimento indevido e compensando adequadamente o dano. A majoração para R\$ 5.000,00 é compatível com casos análogos. Os honorários advocatícios devem ser fixados em 20% do valor da condenação, conforme o §2º, do art. 85 do CPC, uma vez que o valor da condenação não é irrisório. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A indenização por dano moral deve ser razoável e proporcional ao dano sofrido. 2. Os honorários advocatícios devem ser fixados entre 10% e 20% do valor da condenação, salvo exceções previstas em lei. Legislação Citada: CPC, art. 85, §2º. Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no REsp 860.704/DF, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, j. 12.04.2011. STJ, AgInt no AREsp 1780423/GO, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, j. 25.10.2021.” (TJSP; Apelação Cível 1002464-14.2024.8.26.0236; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibitinga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025; Destaque nosso).

Os juros de mora incidem desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), por se tratar de responsabilidade jurídica extracontratual.

Destarte, respeitado o entendimento propalado pelo magistrado de origem, a sentença merece singela reforma.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PARTE ao recurso para minorar o *quantum* indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Diante da redução do valor condenatório, fixo os honorários advocatícios devidos em favor do patrono da autora em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator