



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265399

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011076-20.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, é apelada ANA VIRGINIA DA CUNHA PIRES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 56823

Apelação nº 1011076-20.2024

Apelante: Capital Consig Sociedade de Crédito Direto S/A

Apelada: Ana Virginia da Cunha Pires

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais - oferta de portabilidade, mas formalizado novo contrato de empréstimo - ausência de comprovação de efetiva manifestação da vontade e ciência inequívoca da contratação - vício de consentimento - autora induzida a erro - aplicação da Súmula nº 479 do STJ - risco da atividade econômica - restituição das quantias descontadas deve ser de forma linear - ausência de má-fé na cobrança - danos morais configurados - valor indenizatório mantido - ação julgada parcialmente procedente - recurso parcialmente provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ANA VIRGINIA DA CUNHA PIRES** contra **CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A** buscando a declaração de inexigibilidade de débito, e indenização por danos morais e materiais. Ao relatório de fls. 277/278 acrescenta-se que a ação foi julgada procedente. A ré apelou, alegando que a sentença se baseou em premissas genéricas, e sustentando a validade da contratação digital, o estrito dever de informação, a inexistência de vício e a regularidade da assinatura digital. Pede a improcedência da ação e, alternativamente, o afastamento ou redução dos danos morais, e a devolução das parcelas de forma simples. Com contrarrazões, subiram os autos a este Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que a r. sentença apreciou o mérito do pedido inaugural, fundamentando o seu entendimento e preenchendo

satisfatoriamente os requisitos legais.

Ademais, saliente-se que a fundamentação sucinta ou má fundamentação não implicam em nulidade da sentença.

Nesse sentido, “*Não é nula a sentença fundamentada: - sucintamente (RSTJ 127/343, 143/405, STJ-RTJE 102/100, ...); de maneira deficiente (RSTJ 23/320; RT 612/121); ou mal fundamentada (RT 599/76), RJTJESP 94/241, ...), desde que, nestes três casos, contenha o essencial (STJ, 4ª Turma, REsp 7.870-SP, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 3.12.91, ...)*”. “*A Constituição não exige que a decisão seja extensamente fundamentada. O que se exige é que o juiz ou tribunal dê as razões de seu convencimento. (STF-2ª Turma, AI 162.089-8-DF-AgRg, rel. Min. Carlos Velloso, ...)*” (Theotônio Negrão, Código de Processo Civil e Legislação Processual em vigor, 40ª Edição, Nota 12 ao art. 458).

Depreende-se dos autos que a autora foi vítima do golpe da “falsa portabilidade” perpetrado por correspondente bancário da ré que, sob o pretexto de reduzir juros de um contrato de outra instituição financeira, utilizou seus documentos e biometria facial para contratar, sem autorização, um novo empréstimo de R\$ 5.071,70, e que, induzida a erro, concluiu a operação, verificando, depois, a manutenção do contrato original.

A ré, em sua defesa, defendeu a regularidade da contratação, sob o argumento de que o negócio jurídico foi celebrado mediante plataforma digital segura e que a autora tinha plena ciência dos termos do contrato.

Deflui dos autos que ficou incontroversa a ocorrência de fraude, pois a autora acreditou estar contratando a portabilidade do empréstimo que mantinha junto a outro banco, quando na verdade foi realizado novo contrato de empréstimo, fazendo incidir o entendimento pacificado pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, como bem fundamentado pelo MM. Juízo “a quo”.

Tem-se, ainda, que o art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for exclusiva:

“Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...] §3º - O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de

controvérsia repetitiva, no qual ficou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:

'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)'

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema

bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis”.

Ressalta-se que o ato de a autora ter realizado a biometria facial não valida o negócio jurídico, pois a validade de documento eletrônico sem certificação ICP-Brasil depende da plena ciência dos termos do aderente e, no caso, ela impugnou os dados da contratação digital, o que comprova que não teve acesso às informações reais do produto que lhe foi imposto, confirmando o relato de que foi ludibriada via contato telefônico e induzida a acreditar que a biometria servia para uma portabilidade.

Desse modo, o serviço prestado pela ré, do qual se espera máxima segurança, é evidentemente defeituoso, na medida em que possibilitou a celebração de contrato em nome da autora, sem o seu conhecimento ou sua autorização, pois esperava apenas a realização da portabilidade, sendo devida a restituição dos valores indevidamente descontados, conforme determinado na sentença.

Salienta-se, por oportuno, a ausência de interesse recursal da apelante quanto à devolução do montante creditado na conta da autora, uma vez que o depósito do valor já foi realizado nos autos.

Por outro lado, ressalta-se que não ficou evidenciado que a instituição financeira agiu de má-fé, devendo a devolução ser feita de forma linear, em que pese o entendimento monocrático.

Oportuna, assim, a adoção do teor da Súmula nº 159 do Supremo Tribunal Federal: ***“Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do Código Civil”***, com as adaptações ao Código Civil hoje vigente (art. 940).

Por fim, tem-se que os danos morais decorrem da indevida constrição dos valores destinados ao sustento da autora, posto que de natureza alimentar, e devem ser reparados pela apelada.

O “quantum” indenitário é de difícil fixação, por envolver, não questões objetivas, materiais, de fácil aferição, mas, a dor, o sofrimento, que são de caráter unicamente subjetivo.

Nesse tópico, deve ser lembrado que ele não tem parâmetros, e, inexistindo linhas exatas, ***“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”*** (RT 631/36).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto porque, como é notório, o pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá **“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Assim, diante de tais parâmetros, mormente a natureza alimentar da verba descontada e a condição de vulnerabilidade da idosa, o que facilitou a indução ao erro, deve ser mantida a indenização fixada pelo MM. Juízo “a quo”, em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que bem atende a dupla finalidade da indenização, conforme estabelecido na sentença.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais da ré, para julgar parcialmente procedente a ação, afastando a condenação à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, que deve se dar de forma linear, mantidos os demais fundamentos da sentença.

A distribuição dos ônus sucumbenciais permanece inalterada, com a ré responsável pelo pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, conforme o art. 86, parágrafo único do Código de Processo Civil, uma vez que a autora foi sucumbente em parte mínima dos pedidos.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator