



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001274009

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017622-43.2021.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., é apelado VILSON ROBERTO PINTO.

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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1017622-43.2021.8.26.0001

Comarca: São Paulo (6ª Vara Cível – Foro Regional I - Santana)

Juiz: Eduardo Giorgetti Peres

Apelante: Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Apelado: Vilson Roberto Pinto

Voto nº 5179

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO.
AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU.

I. CASO EM EXAME: trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu, em face da sentença de primeiro grau que declarou inexistente a relação jurídica entre ele e a autora, reconhecendo a inexigibilidade dos débitos decorrentes do empréstimo, com a devolução dos valores indevidamente descontados, condenando o requerido, ainda, a uma indenização, no importe de R\$ 15.000,00, a título de danos morais. O banco réu sustenta, no apelo interposto, a regularidade da contratação. Subsidiariamente, alega que não restaram configurados danos morais, contentando-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) verificar a validade da contratação; e ii) averiguar se os fatos narrados ensejam dano moral e se o quanto indenizatório fixado é adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Perícia que concluiu pela não autenticidade do instrumento contratual, o que confirma a existência de fraude e contribuição da instituição financeira ré para a sua ocorrência, em razão da falha no serviço prestado. 2. Risco que se encontra atrelado à atividade desenvolvida, tratando-se, no caso dos autos, de fortuito interno. 3. Dano moral devidamente comprovado, na hipótese. 4. Descontos elevados que recaíam sobre benefício do autor e que subsistiram mesmo após o deferimento da tutela de urgência, culminando, ainda, com a indevida negativação daquele. 5. Autor que, ademais, mesmo após acionar o banco réu na esfera administrativa, teve que se vale do Poder Judiciário para interromper os descontos e recuperar o prejuízo.

IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido. Majoração dos honorários sucumbenciais.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente pela sentença de fls. 283/287, declarada às fls. 301/302 e cujo relatório adota-se, a fim de, confirmando a tutela anteriormente deferida: a) **DECLARAR** a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência da relação jurídica entre as partes referente ao contrato de empréstimo consignado nº 0009626301, no valor de R\$ 44.140,73; b) **CONDENAR** a ré à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício do autor, no montante de R\$ 8.560,00 (oito mil, quinhentos e sessenta reais), acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; c) **CONDENAR** a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; d) **CONDENAR** a ré ao pagamento de multa por descumprimento da tutela provisória no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Inconformado, recorre o banco réu. Aponta, em suma, para a regularidade da contratação e existência do débito. Sublinha que a parte autora se utilizou dos serviços disponibilizados, não adimplindo, contudo, seus débitos. Destaca, ainda, a inoccorrência de danos morais, contentando-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório (fls. 305/314).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 315/316) e respondido (fls. 320/337).

É o relatório.

A) Da contratação impugnada

Cumpre ressaltar, desde logo, que, dado o contexto consumerista da relação jurídica aqui em comento, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme estabelecido pela Súmula nº 297, do E. Superior Tribunal de Justiça, que afirma a aplicabilidade deste código às instituições financeiras.

De seu turno, ainda que a parte ré alegue a autenticidade da contratação, é certo que, realizada perícia técnica (fls. 184/237), única capaz de atestar a validade do ajuste, na presente hipótese, assim concluiu a *expert*: “(...) *No tocante aos Elementos de Natureza Grafocinética ou Genética, que são mais importantes na identificação do punho escrevente, tendo em vista que abrangem ao*

*estudo da Gênese Gráfica (mínimos gráficos característicos e peculiares que ficam registrados nas assinaturas e nos demais manuscritos independentemente se são mais ou menos extensos), os **confrontos revelaram** que o desenvolvimento das firmas contestadas **NÃO SE COADUNA** com o da assinatura do requerente. (...) Quanto à morfologia gráfica das assinaturas falsas a semelhança em relação à assinatura de **VILSON ROBERTO PINTO** abrange apenas o aspecto gráfico (forma gráfica), notadamente em relação à assinatura que consta da sua Carteira de Identidade expedida em 30/10/2015, fls. 108 e 129, caracterizando que tais lançamentos espúrios são resultantes de **FALSIFICAÇÃO POR IMITAÇÃO SERVIL** nos moldes da referida assinatura legítima (cópia lenta do modelo). (...) Isto posto, o conjunto de registros gráficos antagônicos dos **Elementos Individualizadores da Escrita** detectados entre as assinaturas cotejadas autoriza a conclusão de que o requerente **NÃO FIRMOU** os documentos questionados juntados às fls. 100/101, 102/103, 104 e 138/139.” (fls. 222/224).*

Com isso, concluindo referida perícia, única hábil a atestar a idoneidade do instrumento contratual apresentado, como adiantado, pela falsidade da assinatura nele constante, o que vai ao encontro do quanto narrado pela parte autora não só na exordial, mas, igualmente, perante a autoridade policial (fls. 34/35), resta indubitoso que o contrato de fls. 100/101 e 138/139, a ensejar descontos mensais de R\$ 1.070,00 sobre o benefício previdenciário do requerente (fls. 26/27 e 28), não foi por este último firmado.

Nota-se, ainda, que, em sede de réplica, negou o autor, igualmente, a titularidade da conta à qual transferido o valor decorrente do contrato fraudado (fl. 122), não tendo a parte ré, outrossim, demonstrando que ela de fato pertencia àquele, eis que em sua própria contestação traz dúvidas quanto a seu efetivo vínculo com o autor (fls. 82/83), o qual, ademais, comprovou que recebia seu benefício previdenciário em contra aberta junto à instituição financeira diversa – Banco Bradesco (fl. 28) - da apontada no recibo em questão (fl. 111).

Outrossim, em sede de especificação de provas, não demonstrou a parte ré interesse na produção de quaisquer outras (fl. 146). Com isso,

deve o banco requerido responder objetivamente pela contratação indevida em nome da parte autora, tratando-se, à evidência, de fortuito interno, eis que a noticiada fraude resultou da falha na prestação dos serviços, quando da contratação do cartão de crédito em referência.

Deveras, a conduta da instituição financeira ré, na hipótese, denota a falha no serviço prestado, dando origem à ocorrência de inquestionável ato ilícito, traduzido na efetivação de empréstimo não contratado, efetuada por agentes internos ou externos à instituição requerida, o que configura, como antecipado, verdadeiro fortuito interno.

Como se sabe, o fato de terceiro, apto a se equiparar ao caso fortuito externo, é aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

No caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que as falhas apontadas devem ser consideradas como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Cabia ao banco réu, ademais, dada sua condição de fornecedor, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho.

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira,

de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco sua atividade comercial do estabelecimento bancário.

Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do “bônus” existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e

materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Por conseguinte, deve o banco réu, deveras, como bem consignou o Juízo de origem, proceder à devolução dos valores indevida e efetivamente descontados do benefício da parte autora, em dobro, porquanto ocorridos a partir de 04/2021 (fl. 28), isto é, após a tese firmada pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS.

Não demonstrado crédito efetivo em favor do autor, não há que se falar em compensação ou restituição por parte deste.

B) Dos danos morais

Bem configurados, ainda, na hipótese dos autos, os alegados danos morais.

Ora, como demonstrado, por conta da insegurança dos serviços prestados pela parte ré, houve a contratação, em nome do autor, de empréstimo consignado por ele não contratado, a ensejar o desconto de parcelas elevadas - R\$ 1.070,00 - e que comprometiam quase $\frac{1}{4}$ de seu benefício previdenciário (fls. 31/33). A propositura da presente demanda, já em 23/06/2021, confirma a imprescindibilidade do aludido valor à subsistência do requerente.

Mas não é só, já que, além dos descontos desautorizados, viu-se o autor, mesmo após acionar o banco requerido na esfera administrativa, por

intermédio, inclusive, do Procon (fls. 36/41), a se socorrer do Poder Judiciário, a fim de evitar novos descontos e recuperar o prejuízo sofrido.

Não ficou demonstrado, no mais e como adiantado, ter o autor se favorecido com o crédito decorrente do ajuste, havendo, ainda, sua indevida negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito (fls. 249/250), mesmo após o deferimento de tutela de urgência que impedia tal proceder (fls. 46/44 e 242/243), o que, inclusive, gerou a aplicação da multa cominatória pelo Juízo de origem, contra o que não há sequer irresignação, pela parte ré, no presente recurso.

Forçoso concluir, pois, que a falha em questão causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a parte ré seja mais diligente em situações semelhantes.

Ver seu nome envolvido em contrato fraudulento e experimentar descontos indevidos em verba de caráter alimentar, bem como injusta negativação, o que levou a parte autora a litigar, não constitui, evidentemente, dissabor do cotidiano, mas séria violação a direitos da personalidade.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E no caso em tela, em face das peculiaridades do caso, em especial a recalcitrância da parte ré na realização dos descontos e na existência da negativação indevida, tem-se que a indenização fixada pelo Juízo de origem, no valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), revela-se adequada e proporcional ao evento em tela.

Deveras, como bem destacou o Magistrado singular, “(...) *O autor, pessoa idosa e aposentada, teve seu benefício previdenciário, de natureza alimentar, desfalcado mensalmente em razão de empréstimo que nunca contratou, o que certamente afetou sua subsistência. Além disso, precisou empreender esforços para descobrir a origem dos descontos, compareceu ao INSS, registrou boletim de ocorrência, abriu reclamação no PROCON e, por fim, teve que recorrer ao Judiciário para fazer cessar a cobrança indevida. Ademais, durante o trâmite processual, a ré descumpriu por mais de uma vez a decisão judicial que determinou a suspensão dos descontos, como noticiado pelo autor às fls. 118 e 161 e comprovado pelos documentos de fls. 119 e 162/163. E, conforme consignado no despacho de fls. 242/243, ainda incluiu indevidamente o nome do autor em cadastro de inadimplentes, em flagrante descumprimento da tutela anteriormente concedida.*” (fl. 286).

Destarte, o recurso interposto pelo banco requerido não comporta acolhimento. Por conseguinte, em face do que dispõe o art. 85, § 11, do CPC, elevam-se aos honorários a ele impostos em mais 3%.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco requerido.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator