



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019259-42.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante SEBASTIÃO CAITANO DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento ao recurso adesivo do autor, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1019259-42.2024.8.26.0577

Apelantes e reciprocamente apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A e Sebastião Caitano da Silva (Justiça Gratuita)

Voto nº 9142

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimo consignado, cartão de crédito consignado e transferências bancárias. Ação de inexigibilidade parcialmente procedente. Inconformismo das partes. Ausente prova inequívoca de anuência do consumidor. Falta de apresentação do instrumento contratual com assinatura. Utilização de biometria, senha e cartão não demonstrada. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade do débito. Restituição do indébito de forma simples. Dano moral caracterizado. Transferência de saldo e desconto em benefício de natureza alimentar. Reparação arbitrada em montante insuficiente (R\$ 4.000,00), ora majorada para R\$ 5.000,00. Correção de ofício do termo inicial de juros moratórios da condenação. Matéria de ordem pública. Responsabilidade extracontratual e incidência desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ). **Apelação do réu desprovida e recurso adesivo do autor provido, com observação.***

Julgada parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica, repetição de indébito e reparação por danos morais pela r. sentença (fls. 249/54) de relatório adotado, apelam as partes.

O banco réu alega regularidade da contratação do cartão consignado e empréstimos consignados por instrumentos assinados digitalmente e depósito de valores em conta de titularidade do autor, além da culpa exclusiva da vítima que seguiu orientações e forneceu dados sigilosos e fotografia, sem conferir a identidade dos interlocutores. Em razão da regularidade da cobrança, aponta a inexistência de indébito e danos morais e, caso mantida a condenação, pretende a redução da reparação arbitrada.

O autor, por recurso adesivo, almeja o aumento da reparação de danos morais.

Recursos tempestivos, preparado apenas o do banco porque o autor é beneficiário da gratuidade e respondidos.

É o relatório.

Conforme se infere dos autos, há dois contratos de empréstimos consignados (fls. 60/5) e dois saques com cartão de crédito consignado (fls. 179/83) vinculados ao benefício previdenciário do autor, contraídos em 3/5/2024, cujos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores liberados foram transferidos logo em seguida via “pix” (fls. 325).

O consumidor nega a contratação, esclarecendo que foi vítima de fraude, pois recebeu telefonema de terceiro sedizente representante do banco réu que, a pretexto de devolução de valores relacionados à cobrança de juros abusivos, solicitou confirmação de dados e envio de fotografia, sendo surpreendido com a contratação e descontos em seu benefício.

Da análise dos fatos, depreende-se que o consumidor foi vítima de fraude amplamente divulgada pela mídia, conhecido como “golpe da central de atendimento falsa”.

O banco alega que os negócios foram celebrados de forma eletrônica, com digitação de senha, uso de biometria e cartão, mas justifica sua versão em documentos produzidos unilateralmente, sem comprovar a existência dos instrumentos, assinatura digital e sua autenticidade.

Embora constem minutas dos contratos (fls. 63/5 e 179/83), extrato financeiro dos empréstimos consignados (fls. 204/6), LOG's dos saques (fls. 200/1) e termo de consentimento (fls. 188) de cartão consignado, nenhum deles faz menção expressa ao emprego de biometria ou uso de cartão. Há referência ao uso de senha eletrônica (fls. 61, 65, 181, 183 e 188), mas sem provas efetivas do emprego do verificador que, inclusive, o autor nega ter fornecido por telefone.

Também não há apresentação de biometria facial ou anelar, número de IP de aparelhos, ID de identificação de documentos, coordenadas de geolocalização, código “hash” ou qualquer elemento probatório apto a demonstrar a regularidade da assinatura e anuência com a contratação.

Remanescem indícios de fraude, pois o extrato (fls. 36 e 72) revela que, logo após o depósito dos valores liberados, as quantias foram integralmente transferidas para terceiros sem prévio relacionamento com o autor, por operações sequenciais via “pix”, como costuma acontecer em golpes semelhantes.

Conforme extrato de benefícios (fls. 67/70), o autor é aposentado, mas não possuía outros empréstimos consignados ou cartão de crédito em seu histórico de relacionamentos, assim como o valor creditado foi transferido por transações sucessivas e em montantes expressivos, sem indícios de compatibilidade com seu perfil de consumo.

Tais circunstâncias deveriam levantar suspeitas por parte da instituição financeira sobre fraude, a impor a adoção de medidas cautelares como bloqueio administrativo ou prévia consulta sobre a pertinência dos empréstimos consignados, saques com cartão e respectivas transferências, mas dessa forma não procedeu o réu.

Não demonstrada a lisura do procedimento de verificação da identificação do consumidor, autenticidade das assinaturas e bloqueio de transações fora do perfil, o simples depósito em conta do saldo das operações e pagamentos por desconto

consignado são insuficientes para atestar a anuência e adesão informada à contratação, pois realizados de forma automática pela instituição financeira, sem a intervenção concreta do beneficiário.

Como consequência, não se pode afastar a possibilidade de terceiros serem os autores dos empréstimos e transferência das quantias. Incide, a propósito, o enunciado da Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu e atipicidade das transações, o banco concorreu para o sucesso da prática delitiva ao falhar na correta identificação do contratante e não bloquear as transferências via “pix” manifestamente destoantes do perfil do autor.

Ausentes provas da legítima celebração, ônus que cabia à instituição financeira (art. 373, II, do CPC), impõe-se a declaração de inexistência e inexigibilidade do débito, tal como já decidiu este Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO - Autor que nega ter realizado a contratação do empréstimo consignado - Ônus probatório da regularidade das transações imputado ao banco réu - Fraude devidamente caracterizada - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva do réu configurada (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Devolução do valor indevidamente descontado da conta bancária do autor - Valores decorrente do empréstimo consignado não foram usufruídos pelo autor, de modo que inexistente motivo para compensação dos valores - Não caracterização de enriquecimento ilícito. DANO MORAL - Dano moral comprovado nos autos - Situação vivenciada pelo autor que extrapola o mero dissabor - Valor arbitrado em R\$ 5.000,00 - Valor que está de acordo com o entendimento desta C. Câmara – Precedentes - Sentença parcialmente reformada. Nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao recurso do autor”. (TJSP, 19ª Câm. Dir. Priv., Ap. 1021003-19.2022.8.26.0003, rel. Sidney Braga, j. 23/8/2024).

“CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo bancário objeto de portabilidade. Ausente prova inequívoca de anuência do consumidor com contratação inicial e portabilidade. Falta de apresentação dos instrumentos contratuais. Utilização de cartão e senha não demonstrada. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade do débito. Restituição do indébito de forma simples, ausente pedido de dobra. Dano moral caracterizado. Reparação arbitrada adequadamente em R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 para cada corrêu). Ausência de enriquecimento ilícito. Saques não revertidos em favor do autor. Inviabilidade de compensação ou restituição. Sentença correta. Recursos dos réus e adesivo do autor desprovidos”. (TJSP; Apelação Cível 1010712-73.2021.8.26.0009; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024).

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Contratação de Cartão de Crédito Consignado (RCC) sobre benefício previdenciário - Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez - Ausência de assinatura no contrato firmado entre as partes, o que compromete a efetiva ciência do autor acerca da natureza do contrato celebrado entre as partes - Dever de restituição reconhecido. DANO MORAL. Ocorrência. Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário - Danos Morais mantidos em R\$ 5.000,00, atendendo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente da natureza do elemento volitivo. RECURSO PROVIDO EM PARTE DO AUTOR E DESPROVIDO DO REQUERIDO”. (TJSP, NJ 4.0 – Turma II (DP 2), AP 1027757-06.2023.8.26.0564, rel. João Battaus Neto, j. 26/7/2024).

De rigor a devolução do valor cobrado indevidamente de forma simples, nos termos da sentença.

Conforme art. 14 do CDC, *“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”.*

Cuidando-se de responsabilidade objetiva, é da casa bancária o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), tendo a instituição financeira abdicado de tal mister.

Na hipótese, caracterizou-se o fortuito interno e responde o banco pelo dano moral advindo dos descontos em benefício previdenciário, verba de caráter alimentar cuja afetação extrapolou mero aborrecimento, violou a integridade psicológica da consumidora e impôs-lhe inquestionável desgaste.

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que *“O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto” (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a reparação dos danos morais arbitrada em R\$ 4.000,00 é insuficiente, sendo cabível o aumento para R\$ 5.000,00, quantia adequada para compensar a vítima, punir o ofensor e dissuadir novas falhas, sem propiciar enriquecimento indevido. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320). Esse parâmetro tem sido adotado pela Turma para casos semelhantes.

A respeito, *“Bancário. Ação declaratória cumulada com repetição de indébito e danos morais. Alegação de desconhecimento da contratação do cartão de crédito consignado (RMC). Pretensão à devolução em dobro dos descontos realizados indevidamente, além de danos morais. Improcedência. Banco que não exibiu os instrumentos contratuais. Demandado que não se desincumbiu de seu ônus. Repetição do indébito que deverá observar a tese firmada pelo STJ no EAREsp nº 676.608/RS, bem como a modulação de seus efeitos, de sorte que a repetição em dobro deve ocorrer somente em relação aos descontos efetuados após a publicação do acórdão daquele precedente (30/03/2021). Dano moral configurado e fixado em R\$ 5.000,00. Apelação provida”*. (TJSP, NJ 4.0 Turma II DP 2, AP 1000088-85.2023.8.26.0108, rel. José Paulo Camargo Magano, j. 12/8/2024).

Por se tratar de responsabilidade extracontratual, ausentes provas da existência de negócio jurídico que fundamente os descontos, os juros moratórios da repetição do indébito e reparação por danos morais incidem a partir da data do ilícito absoluto (Súmula 54 do STJ), a impor a correção de ofício da matéria de ordem pública, pois a sentença adotou como termo inicial a citação.

Anota-se que *"a alteração do termo inicial dos juros moratórios pelo Tribunal estadual, ainda que inexistente impugnação da outra parte, não caracteriza julgamento extra petita ou reformatio in pejus"* (STJ, 4ª T., AgRg-Ag 1.114.664/RJ). Cuida-se de matéria de ordem pública prevista no art. 322, § 1º do CPC, assim como a correção monetária (tema repetitivo 235).

Em suma, cabível a reforma da sentença para aumentar a reparação de danos morais para R\$ 5.000,00 e corrigir o termo inicial dos juros moratórios de ofício.

Majoro os honorários devidos pelo réu de 10% para 20% do valor da condenação (art. 85, § 11 do CPC).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso do réu e dou provimento ao recurso adesivo do autor, com observação.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.