



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027854-30.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante GILBERTO FERNANDES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1027854-30.2024.8.26.0577

Apelante: Gilberto Fernandes dos Santos

Apelado: Banco Agibank S/A

Comarca: São José dos Campos

Voto nº 8591

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença de improcedência em ação declaratória de inexistência de débito por fraude em empréstimos consignados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Definir se a fraude configura fortuito interno ou externo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O cerceamento de defesa não se configura quando o conjunto documental permite o julgamento seguro do mérito, dispensando a produção de prova pericial.

A relação entre consumidor e instituição financeira submete-se ao regime do Código de Defesa do Consumidor, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços.

A fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias constitui fortuito interno, risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira.

O envolvimento de preposta do banco na operação fraudulenta, identificada nos documentos de solicitação de portabilidade e nas cédulas de crédito, vincula a fraude à esfera de responsabilidade da instituição.

A formalização de dois contratos distintos no mesmo milésimo de segundo, com utilização de idêntica imagem biométrica, revela operação automatizada incompatível com manifestação de vontade válida do consumidor.

A engenharia social que explora a estrutura e credibilidade do banco afasta a excludente de culpa exclusiva do consumidor.

A restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, sendo cabível quando a cobrança contrariar a boa-fé objetiva.

O desvio produtivo do consumidor idoso, compelido a buscar delegacia, órgãos de defesa e Judiciário para solucionar problema criado pelo fornecedor, configura dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Fraude em operação bancária configura fortuito interno. 2. A instituição responde objetivamente pelo risco da atividade. 3. Cobrança indevida autoriza restituição em dobro.

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, LV; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 370, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema 929 (EAREsp 676.608/RS e EAREsp 600.663/RS).

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor para reformar a r. sentença de fls. 247/253, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, ajuizada contra a instituição financeira ré, que julgou improcedentes os pedidos e condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça concedida.

Narra o autor, em sua petição inicial (fls. 1/14), que, na qualidade de aposentado, foi abordado em 9 de julho de 2024, por meio de contato telefônico, por pessoa que se identificou como "Juliana", preposta da instituição financeira ré, a qual lhe ofereceu a possibilidade de cancelar cartões de crédito consignado que mantinha com os bancos BMG e Pan, com a promessa de se livrar de juros supostamente abusivos. Diante do interesse manifestado, as tratativas prosseguiram via aplicativo de mensagens WhatsApp, por meio do número +55 (19) 99887-4293, com uma segunda atendente de nome "Alice Pacheco", que solicitou o envio de documentos pessoais e uma *selfie*. Ao final do procedimento, foi informado de que um valor seria creditado em sua conta a título de estorno de juros.

Contudo, alega que, posteriormente, descobriu ter sido vítima de fraude, pois, sem sua autorização ou conhecimento, a instituição financeira ré efetuou a portabilidade de seu benefício previdenciário para uma conta aberta em seu nome junto a ela. Afirma que somente tomou ciência dos fatos em 2 de agosto de 2024, ao comparecer a uma agência da ré, momento em que obteve acesso à conta e verificou que, em 9 de julho de 2024, haviam sido contratados dois empréstimos pessoais em seu nome, um no valor de R\$ 4.656,94 e outro no valor de R\$ 755,33, e que, no mesmo dia, a totalidade desses valores foi transferida, via PIX, para a conta de um terceiro desconhecido, de nome Leonardo Alves de Moura.

Sustenta que o acesso à conta e a criação de senha somente lhe foram franqueados em 2 de agosto de 2024, quase um mês após a ocorrência das movimentações fraudulentas. Diante dos fatos, lavrou boletim de

ocorrência e registrou reclamação junto ao PROCON, sem obter solução administrativa. Requereu, em sede de tutela de urgência, a suspensão das cobranças e a abstenção de negativação de seu nome. Ao final, pugnou pela declaração de inexistência da relação jurídica e dos débitos, pela condenação da ré à repetição em dobro dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 14.120,00.

A tutela de urgência foi deferida para determinar a suspensão dos descontos relativos aos contratos impugnados (fls. 44).

Citada (fls. 49), a instituição financeira ré apresentou contestação (fls. 50/213), arguindo, em preliminar, sua ilegitimidade passiva e a falta de interesse de agir do autor. No mérito, defendeu a regularidade das contratações, afirmando que a portabilidade do benefício e os empréstimos foram celebrados pelo autor, por livre e espontânea vontade, mediante formalização por biometria facial, meio que considera seguro e idôneo. Sustentou que os valores foram devidamente creditados na conta de titularidade do autor e que as transferências via PIX para terceiro foram realizadas com o uso de senha pessoal e intransferível, configurando culpa exclusiva do consumidor, que teria agido com negligência ao fornecer seus dados a estelionatários. Impugnou a ocorrência de danos materiais e morais e pleiteou a total improcedência da ação.

Houve réplica (fls. 217/232), na qual o autor refutou as preliminares e, no mérito, reforçou a tese de fraude, destacando que a própria documentação da ré corrobora sua narrativa, ao indicar o nome da preposta "Juliana de Miranda Pinho" como responsável pela solicitação de portabilidade. Apontou, ainda, graves incongruências nos contratos, como a formalização de dois negócios jurídicos distintos no mesmo exato instante, com a utilização da mesma imagem biométrica.

Instadas a especificar provas (fls. 233), a parte ré declarou não ter interesse na produção de outras provas (fls. 236/237), enquanto o autor requereu a realização de perícia grafotécnica e documental (fls. 240).

Sobreveio a r. sentença de fls. 247/253, que julgou a ação improcedente. O magistrado de primeiro grau, após rejeitar as preliminares, entendeu que o feito comportava julgamento antecipado, por ser desnecessária a produção de prova pericial. No mérito, concluiu que, embora o autor tenha sido vítima de estelionato, o evento danoso decorreu de sua própria culpa, por não adotar as cautelas mínimas esperadas, fornecendo seus dados a terceiros por meio de canais não oficiais. Considerou as contratações formalmente regulares e afastou a responsabilidade da instituição financeira, com fundamento na excludente de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 256/278). Em suas razões, suscita, preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, ante o indeferimento da prova pericial, que considera essencial para a comprovação da fraude. No mérito, reitera os argumentos da petição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inicial, enfatizando a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Chama a atenção para as flagrantes inconsistências nos documentos contratuais apresentados pela ré, que evidenciam a fraude, e pugna pela reforma integral da sentença, com o acolhimento de todos os pedidos formulados.

A instituição financeira apelada apresentou contrarrazões (fls. 282/436), pleiteando o desprovimento do recurso e a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos.

O recurso foi regularmente processado.

VOTO

O recurso de apelação preenche os pressupostos de admissibilidade e, por isso, deve ser conhecido.

A preliminar de cerceamento de defesa não merece acolhida.

O autor apelante sustenta a nulidade da sentença em razão do julgamento antecipado da lide, argumentando ser imprescindível a produção de prova pericial para a elucidação da fraude na contratação dos empréstimos e na solicitação de portabilidade de seu benefício previdenciário.

Embora o direito à ampla defesa e ao contraditório, assegurado pelo art. 5º, LV, da Constituição Federal, compreenda a faculdade de produzir as provas necessárias à demonstração dos fatos alegados, compete ao juiz, como destinatário da prova, aferir a pertinência e a relevância de sua produção para o deslinde da causa. O Código de Processo Civil, em seu art. 370, confere ao magistrado o poder-dever de indeferir, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias. É o que se extrai da simples leitura do parágrafo único do referido dispositivo.

No caso em exame, a despeito da complexidade dos fatos narrados, a controvérsia pode ser dirimida de forma segura e exaustiva a partir da análise criteriosa do acervo documental já produzido nos autos. Como se demonstrará adiante, na análise do mérito, as provas documentais carreadas, em especial aquelas trazidas pela própria instituição financeira ré, contêm elementos e incongruências tão flagrantes que tornam a realização de perícia técnica uma diligência despicienda para a formação do convencimento. A fraude, com efeito, exsurge da própria documentação, prescindindo de análise técnica aprofundada para ser constatada.

A convicção de que o processo se encontra suficientemente instruído para o julgamento do mérito autoriza o juiz a proferir sentença, sem que isso configure cerceamento de defesa, em observância aos princípios da celeridade e da economia processual. O julgamento antecipado, nessas circunstâncias, não constitui uma faculdade, mas um dever do magistrado.

Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de cerceamento de defesa.

No mérito, o recurso comporta provimento.

Com efeito, a análise detida do conjunto fático-probatório revela, de forma inequívoca, a ocorrência de fraude perpetrada contra o consumidor e a manifesta falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, o que atrai sua responsabilidade objetiva pela reparação integral dos danos.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de que *“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 caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela autora configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, como entendeu o juízo de primeiro grau.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

“Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito

natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

Ao disponibilizar serviços e produtos no ambiente digital, a instituição financeira assume os riscos inerentes a essa atividade, incluindo a ocorrência de fraudes sofisticadas que se valem de engenharia social. Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Embora o autor tenha sido induzido a realizar as transações, ele foi ludibriado por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. As contratações fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

No caso específico destes autos, a controvérsia central

reside em definir se as operações de portabilidade de benefício previdenciário e de contratação de dois empréstimos pessoais, formalizadas em nome do autor, decorreram de sua livre e consciente manifestação de vontade ou se foram produto de ardid praticado por terceiros, com falha de segurança do sistema bancário.

A narrativa do autor, consumidor idoso e aposentado, é verossímil e coerente. Ele relata ter sido contatado por uma preposta da instituição financeira, de nome "**Juliana**", que lhe ofereceu, de forma sedutora, o cancelamento de débitos de cartão de crédito consignado que mantinha com outras instituições. Induzido a erro, forneceu seus dados e documentos pessoais, acreditando estar realizando um procedimento para se livrar de dívidas. O que se seguiu, no entanto, foi a abertura de uma conta não solicitada, a portabilidade de seu benefício e a contratação de dois empréstimos, cujos valores foram imediatamente subtraídos por meio de transferências para conta de terceiro.

A instituição financeira, em sua defesa, limita-se a sustentar a regularidade formal das contratações, amparando-se em documentos produzidos unilateralmente, e a atribuir a responsabilidade pela fraude ao próprio consumidor, por suposta negligência. Contudo, a tese defensiva não se sustenta diante das robustas provas e das gritantes incongruências que emergem dos autos.

O primeiro e mais contundente elemento que vincula a fraude à esfera de responsabilidade da instituição financeira é a confirmação do **envolvimento de sua própria preposta nos fatos**. O autor, desde a petição inicial, apontou que um funcionário da agência física da ré lhe informou que "a liberação do crédito e a movimentação para conta de terceiros, foi realizada pela funcionária da instituição chamada **Juliana de Miranda Pinho**" (fls. 6). Tal alegação, de extrema gravidade, não foi objeto de impugnação específica pela ré.

Pelo contrário, a própria instituição financeira, ao juntar os documentos de sua defesa, corrobora a participação desta pessoa. O documento de "solicitação de troca de domicílio bancário" (fls. 61) identifica, textualmente, a Sra. **Juliana de Miranda Pinho** como a "nome do responsável pelo atendimento". De igual modo, as cédulas de crédito bancário relativas aos empréstimos (fls. 88 e 103) apontam como contato do correspondente bancário o endereço de e-mail "juliana.pinho@agi.com.br".

Essa convergência de informações desfaz por completo a tese de que a fraude teria sido praticada por um terceiro estelionatário, alheio aos quadros da instituição. Fica evidente, portanto, que **a fraude se originou de dentro da própria estrutura de prestação de serviços do banco ou por meio de seus correspondentes autorizados**, o que caracteriza classicamente o fortuito interno.

Além disso, as formalidades dos contratos, tidas como regulares na r. sentença, são, na verdade, a prova cabal da fraude. Conforme se infere dos dossiês de contratação e das cédulas de crédito bancário, os dois empréstimos impugnados (contrato nº 1516027212 e contrato nº 1516027213) foram "assinados" eletronicamente por meio de "SMS com Biometria Facial" no mesmo exato

momento: **9 de julho de 2024, às 12 horas e 40 minutos** (fls. 93 e 108). Aprofundando a análise, os registros sistêmicos da própria ré indicam que a captura da biometria facial, supostamente a prova de identidade e consentimento para ambos os negócios jurídicos distintos, ocorreu **no mesmo milésimo de segundo** para os dois contratos: **09/07/2024T12:42:10.563+0000** (fls. 82 e 97).

É factualmente impossível que um ser humano, notadamente um consumidor idoso, possa ler, compreender e aderir a dois contratos distintos, com cláusulas e valores diferentes, **no mesmo instante**. Essa "simultaneidade" eletrônica não revela consentimento, mas sim a **ação de um sistema automatizado e fraudulento, que utilizou os dados do consumidor, obtidos mediante engodo, para gerar operações em massa, sem qualquer manifestação de vontade hígida, informada e específica para cada uma delas**. A ré, instada a produzir provas, declinou do pedido de perícia (fls. 244), abrindo mão da oportunidade de demonstrar a regularidade de seus sistemas, o que reforça a presunção de veracidade das alegações do consumidor, hipossuficiente na relação.

Some-se a isso a inconsistência geográfica da operação: o consumidor reside em São José dos Campos/SP, o telefone que originou o contato possui DDD de Campinas/SP (fls. 2), a solicitação de portabilidade indica a "Loja Campinas Ouro Verde" (fls. 61) e as cédulas de crédito apontam como correspondente uma loja em "São João Del Rei/MG" (fls. 88 e 103). Essa pulverização de locais, sem qualquer justificativa plausível, é mais um indício da **natureza obscura e fraudulenta da transação**.

A responsabilidade da instituição financeira, no caso, é objetiva e decorre da teoria do risco do empreendimento. Ao disponibilizar serviços e produtos no mercado de consumo, o banco assume o risco inerente à sua atividade, o que inclui a ocorrência de fraudes e delitos, que são considerados fortuitos internos, como exposto acima. A tentativa de afastar a responsabilidade com base na excludente de culpa exclusiva do consumidor não prospera. A conduta do autor, ao fornecer seus dados, **não pode ser dissociada do contexto em que se deu**: uma abordagem sofisticada, realizada por quem se apresentou e, ao que tudo indica, **efetivamente era, preposta da instituição financeira, que detinha informações pessoais e financeiras do consumidor, inspirando-lhe confiança**.

A engenharia social utilizada pelos fraudadores, que se valeram da estrutura e da credibilidade do banco para aplicar o golpe, mitiga sobremaneira eventual falta de cautela do consumidor. A falha de segurança do banco, ao permitir que seus agentes ou sistemas fossem utilizados para tais fins, foi a causa primária e determinante para a ocorrência do dano, não podendo a responsabilidade ser transferida para a parte mais frágil da relação. Diante da manifesta fraude e da ausência de consentimento válido, os contratos de empréstimo pessoal nº 1516027212 e nº 1516027213, bem como a solicitação de portabilidade do benefício previdenciário, **devem ser declarados nulos, ou inexistentes**, retornando as partes ao estado anterior.

Como consequência, os descontos realizados no

benefício previdenciário do autor são indevidos. **A restituição deve ocorrer em dobro**, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a conduta da instituição financeira, ao realizar cobranças com base em contratos fraudulentos e defender em juízo sua validade, revela-se, no mínimo, contrária à boa-fé objetiva, não se configurando a hipótese de engano justificável.

Nesse sentido, no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o Egrégio Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese: *"a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva"*.

Ademais, em modulação dos efeitos do Tema nº 929, a Corte Especial definiu que *"(...) Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias"* (EAREsp nº 600.663/RS, Relator para Acórdão Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

No caso destes autos, os descontos no benefício da autora ocorreram após a modulação dos efeitos da referida decisão (30 de março de 2021). Sendo as cobranças decorrentes de contratos declarados inexistentes por fraude, são manifestamente indevidas, e o banco réu não demonstrou a ocorrência de engano justificável para a realização dos descontos, o que autoriza a devolução em dobro, como pleiteado pelo autor.

Quanto ao dano moral, este resta sobejamente configurado. A situação vivenciada pelo autor transcende, em muito, o mero dissabor. Um consumidor idoso, aposentado, que tem sua parca verba alimentar abruptamente desviada, sendo submetido a débitos que não reconhece, sofre angústia, aflição e abalo psicológico que atentam contra sua dignidade. A necessidade de peregrinar por delegacia, PROCON e, por fim, pelo Judiciário para ver seu direito restaurado, configura o chamado desvio produtivo do consumidor, que consiste na perda de tempo útil e vital para a resolução de problemas criados exclusivamente pelo fornecedor. A indenização, portanto, é medida de justiça, devendo ser fixada em patamar que cumpra sua dupla função: compensatória para a vítima e pedagógica para o ofensor. O valor de R\$ 14.120,00, pleiteado na inicial, correspondente a dez salários mínimos à época, mostra-se razoável e proporcional à gravidade dos fatos e às condições econômicas das partes.

Por fim, não há que se falar em restituição de valores por parte do autor, como pleiteado pela ré. Ficou demonstrado que o autor não usufruiu de qualquer quantia, pois os valores dos empréstimos fraudulentos foram imediatamente transferidos para a conta de terceiro, sem que o consumidor tivesse sequer acesso à conta bancária aberta em seu nome. Acolher tal pleito significaria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

premiar a instituição financeira por sua própria falha, impondo ao consumidor o ônus de arcar com o prejuízo da fraude.

Em suma, a apelação interposta pelo autor comporta provimento, para os seguintes fins: (i) declarar a inexistência dos contratos de empréstimo pessoal nº 1516027212 e nº 1516027213, bem como do pedido de portabilidade de benefício previdenciário; (ii) condenar a instituição financeira a restituir, em dobro, todos os valores descontados do benefício do autor em razão dos referidos contratos, acrescidos de correção monetária desde cada desembolso e juros de mora desde a citação; (iii) condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 14.120,00 (quatorze mil, cento e vinte reais), com correção monetária a partir da data deste acórdão e juros de mora desde a citação. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser integralmente suportados pela instituição financeira ré, fixados os honorários advocatícios em 15% sobre o valor total da condenação, já considerada a fase recursal.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator