



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2023.0000836765**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 107426496.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ----- (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 ELÓI ESTEVÃO TROLY (Presidente sem voto), MENDES PEREIRA E RAMON MATEO JÚNIOR.

São Paulo, 28 de setembro de 2023.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº : 29848**

**APELAÇÃO : 1074264-96.2022.8.26.0002**

**COMARCA : Foro Regional de Santo Amaro - 14ª Vara Cível**

**APTE. : ----- (Justiça Gratuita)**

**APDA. : -----**

**AÇÃO INDENIZATÓRIA – Empréstimo consignado – Sentença de improcedência – Recurso da autora – Pretensão no pagamento dos danos morais Possibilidade - Contratação de empréstimos com autenticação por biometria facial, por aposentados, é proibida pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008 - Cabia ao réu comprovar a efetiva e regular contratação, diante da expressa negativa da autora, ônus do qual não se desincumbiu - Art. 373, II do CPC - Restou caracterizada a falha na prestação do serviço por parte do réu – Autora que não efetuou as contratações e devolveu o valor a ela creditado - O dano moral está devidamente configurado, nos termos da Súmula nº 479 do STJ – “Quantum” fixado em R\$ 10.000,00, quantia que está em consonância com o arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles Critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade Precedentes – Sentença reformada - Sucumbência revista Recurso provido.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2

Recurso à r. sentença singular de fls. 193/194, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 14ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, Dr. Fábio Henrique Prado de Toledo, que nos autos da ação indenizatória ajuizada pela apelante, julgou improcedente a ação, condenando a parte autora a pagar as custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios da outra parte fixados em 15% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil. Constatou ainda que considerando que a parte sucumbente é beneficiária da assistência judiciária, a efetiva cobrança das verbas de sucumbência ficará sujeita à condição suspensiva prevista no artigo 98, § 3º do CPC.

Recorre a autora pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 197/204) e respondido (fls. 208/211).

É o relatório.

Trata-se de “ação de indenização por dano moral” ajuizada pela apelante em face da apelada.

Narra a autora, em inicial, que é beneficiária de aposentadoria pelo INSS e que foi informada pela Requerida da realização fraudulentamente de dois empréstimos bancários em seu nome no início do mês de setembro deste ano, em valores montante de R\$ 8.201,76 e R\$ 2.822,40.

Posteriormente, afirma que foram realizadas novas cobranças de dois empréstimos nos mesmos valores, constituídos no montante de R\$15.565,20.

Alega desconhecer referidos contratos.

Aduz que a parte Ré realizou o cancelamento dos referidos empréstimos consignados mediante solicitação para a parte Requerente de pagamento de boleto bancário.

Defende que os seus dados foram utilizados sem sua

3



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

permissão pela Requerida por cerca de quatro vezes, e que todo o transtorno que a realização de contrato de empréstimo consignado não autorizado causa, passa longe de ser um mero dissabor cotidiano.

Requer a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de 10 (dez) salários mínimos, atualmente mensurados em R\$12.120,00.

Benefícios da justiça gratuita deferidos às fls. 55/56.

Em contestação o réu alega, em síntese, que o empréstimo nº 364523104-8 foi firmado através de link criptografado e que a autora deu seu consentimento por meio de assinatura eletrônica \_ “selfie”.

Defende que foi requerido o empréstimo consignado pela parte autora.

Rechaça os danos morais.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 179/186

Instados a produzir provas, o réu requereu o depoimento pessoal da autora e a autora requereu a produção de prova pericial (fls. 190/192)

A r. sentença julgou improcedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre a autora requerendo, em síntese, a condenação da ré em indenização por danos morais.

Alega que é evidente o reconhecimento da falha na prestação de serviço por parte da Recorrida, que atuou além dos limites inerentes ao exercício regular de direito, acabando por ocasionar ofensa ao direito da Recorrente.

Requer a reforma.

**O recurso comporta provimento.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que a autora alegou desconhecer as contratações realizadas em seu nome.

Narra, na inicial, que tomou conhecimento de 4 empréstimos consignados efetuados em seu nome sem a sua autorização, os quais foram cancelados após impugnação extrajudicial realizada pela autora.

Colacionou aos autos o boletim de ocorrência (fls. 36/37), bem como extratos bancários e comprovantes de transferência em que constam os depósitos realizados pelo banco requerido e as devoluções efetuadas pela autora (fls. 26/35).

O réu, por sua vez, de forma totalmente genérica, se limitou a defender a regularidade da contratação do contrato de empréstimo consignado de nº 364523104-8, o qual, inclusive já foi cancelado pela própria instituição financeira ré, conforme documento de fls. 38.

Ora! Conforme consignado em r. sentença, cabia ao réu comprovar a efetiva e regular contratação, diante da expressa negativa da autora, ônus do qual não se desincumbiu, tendo em vista que não é suficiente trazer, para tal finalidade, a selfie acostada.

É cediço que a contratação de empréstimos com autenticação por biometria facial, por aposentados, é proibida pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, *in verbis*:

**Art. 5º - A instituição financeira, independentemente da modalidade de crédito adotada, somente encaminhará o arquivo para averbação de crédito após a devida assinatura do contrato por parte do beneficiário contratante, ainda que realizada por meio eletrônico.**

**Art. 6º - A inobservância do disposto no art. 5º implicará total responsabilidade da instituição financeira envolvida e, em caso de reclamação registrada pelo beneficiário ou irregularidade constatada diretamente pelo INSS, a operação será considerada irregular e não autorizada, sendo motivo de exclusão da consignação.**

Dessa forma, em que pese inexistir pedido para declarar a inexigibilidade dos contratos, diante do fato do próprio réu já ter procedido com as suas respectivas baixas, conforme informado em inicial, fato é

5

restou incontroverso nos autos que a autora não contratou os referidos empréstimos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Clara a responsabilidade objetiva da parte ré, portanto.

Cumpra esclarecer que diante da responsabilidade objetiva, irrelevante o “*animus*” que envolveu o procedimento do banco, uma vez que independente de culpa, assume o risco pela atividade. Não há que se falar em culpa de terceiros.

Nesse sentido, utiliza-se o que preceitua o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, dizendo que “*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.*”

E ainda a Súmula 479 do STJ que prevê:

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

Ademais, restou comprovado nos autos a devolução integral pela autora do valor a ela creditado, conforme extratos bancários e comprovantes de pagamento de fls. 29/35.

Assim, forçoso concluir que a falha em questão, causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos justificando a imposição de indenização por danos morais.

Ressalta-se que, em que pese a requerida tenha efetuado o cancelamento dos referidos empréstimos de forma rápida após a contestação pela autora (fls. 36/38), é evidente a ocorrência de transtornos morais vivenciados pela autora, haja vista que teve 4 empréstimos consignados fraudulentos efetivados em um mesmo mês, sem a garantia de segurança que se esperava do sistema interno da requerida.

Conforme narrado pela própria autora, o dano moral se

6

extraí do fato da autora temer, a todo momento, ter seu nome vinculado a novas contratações fraudulentas em razão do falho sistema de segurança da ré e ainda, caso esta não logre êxito em cancelá-las rapidamente como no caso em tela, tenha de satisfazer débitos que jamais anuiu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, de rigor a reforma da r. sentença para condenar a ré em indenização por danos morais.

Em relação ao *quantum*, a jurisprudência do STJ é iterativa no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ. REsp. nº 318379- MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01).

Dessa forma, para a fixação do quantum indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados por conta da mesma.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados

Sendo assim, considerando o dano sofrido pela autora, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “*quantum*” deve ser fixado em R\$ 10.000,00, quantia que está em consonância com o arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Portanto, fixa-se a indenização por dano moral no montante de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a publicação deste acórdão e juros de mora desde a data do evento danoso.

Não implica sucumbência recíproca a condenação ao

7

pagamento de indenização por dano moral em montante inferior ao postulado (Súmula 326 do STJ).

Reformada a sentença em favor da autora, fica o réu condenado ao pagamento de custas, despesas e honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**

8