



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000253372

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000130-56.2021.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante/apelada HOZANA AMÉLIA DE AZEVEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do banco requerido e deram provimento ao recurso da requerente, V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores EDGARD ROSA (Presidente) E ALBERTO GOSSON.

São Paulo, 6 de abril de 2022.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 39.298

Processo nº: 1000130-56.2021.8.26.0286

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão

Apelante/apelado: Hozana Amélia de Azevedo

Apelado/apelante: Banco Pan S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA, CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO. EMPRÉSTIMOS INEXISTENTES. DANOS MORAIS. 1. Contratos de empréstimos impugnados. Conclusão da perícia grafotécnica pela falsidade das assinaturas. Pedido declaratório procedente. 2. Elementos fáticos que impõe a restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados. 3. Danos morais configurados. 4. Indenização por danos morais majorada para R\$ 20.000,00, correspondente aos danos suportados pela requerente. Princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Recurso de apelação do banco requerido não provido.

Recurso de apelação da requerente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 353/360, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, para “1) DECLARAR a nulidade dos contratos denominados “Cédula de Crédito Bancário”, nº 331457726-7, firmado na data de 06.02.2020, “Cédula de Crédito Bancário”, nº 335223756, firmado na data de 10.11.2020, “Cédula de Crédito Bancário”, nº 337154752, firmado na data de 21.07.2020, “Cédula de Crédito Bancário”, nº 0000333860406-3, firmado na data de 13.03.2020, declarando, por consequência, a inexigibilidade dos débitos nos valores, respectivamente, de R\$ 428,93; R\$2.477,09; R\$ 7.640,92 e R\$ 7.809,25, devendo ser restituído ao banco réu todos os valores comprovadamente depositados na conta da autora; 2) CONDENAR o réu a restituir à autora, em dobro, os valores descontados pelos empréstimos não contratados, cujo valor deverá ser comprovado por ocasião da instauração de cumprimento de sentença, e acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do desconto e de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; 3) CONDENAR o réu a pagar à autora, indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e de juros de mora de 1% ao mês, a partir da prolação desta sentença”.

Os honorários advocatícios foram arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

O banco requerido recorre, sustentando, em síntese, a regularidade dos contratos e a inexistência de danos morais. Impugna, ainda, o valor da indenização e a devolução em dobro dos valores descontados.

A autora também recorre, requerendo, em síntese, a majoração da indenização por danos morais.

Contrarrazões recursais apresentadas pela autora às fls. 521/529 e pelo banco requerido às fls. 530/538, requerendo, em suma, o desprovemento do recurso interposto pela parte adversária.

Recursos processados e respondidos.

Do essencial, **é o relatório**, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença ora recorrida.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com pedido indenizatório. Alega a autora que suportou descontos de 4 (quatro) empréstimos consignados por ela não contratados, cujas parcelas foram lançadas em seu benefício previdenciário.

Foi realizada perícia grafotécnica nos 4 (quatro) contratos, concluindo-se que as assinaturas neles apostas “não partiram do punho caligráfico” da autora (fls. 321/322).

O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente, declarando a inexistência de relação jurídica e condenando a Instituição Financeira a restituir, em dobro, os valores indevidamente descontados e a pagar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais.

De fato, a negativa de contratação dos empréstimos está alicerçada pela perícia grafotécnica, o que impõe a declaração de nulidade dos contratos. Com o devido respeito, a Turma Julgadora entende que não há como sustentar a regularidade dos contratos quando o D. Perito Judicial constata que as assinaturas não foram lançadas pela autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se que não se pode falar em excludente de responsabilidade por fato de terceiro, uma vez que foi o próprio banco recorrente que não agiu com a cautela necessária para evitar a atuação de suposto terceiro estelionatário. O dano decorreu unicamente da conduta da Instituição Financeira que não prestou um serviço adequado, permitindo a celebração de contrato por fraudadores, que utilizaram o nome da autora.

Nos termos da Súmula 479 do Colendo 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”.

Registre-se ainda que, sob a égide da Lei Consumerista e pelo que dos autos consta, é possível afirmar que o banco responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC), ou seja, mesmo que não tenha colaborado diretamente para a ocorrência do evento danoso responderá pelo dano daí advindo, a não ser que comprove a culpa exclusiva do consumidor, o que, no caso, inexistiu.

Destaque-se que, entre outros direitos básicos do consumidor, está a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço é defeituoso, nos termos do §1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, permitindo a ocorrência de danos que, em razão das circunstâncias, não existindo medidas para o fim de evitar prejuízos, como o ocorrido no caso em tela. Sendo que, o fornecedor, no caso a requerida, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor pelos defeitos decorrentes à prestação do serviço, de acordo com o artigo 14º, *caput*, do mesmo Diploma Legal.

Em razão da declaração de nulidade dos contratos, os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora devem ser restituídos, ressaltando que a r. sentença recorrida também determinou que “os valores comprovadamente depositados na conta da autora deverão ser restituídos ao banco” (fls. 357).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como bem consignado na r. sentença recorrida, a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora deve ser dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a conduta da Instituição Financeira, não impedindo a fraude em 4 (quatro) contratos de empréstimos, não configura engano justificável e nem ficando caracterizada a boa-fé, inclusive destacando que a autora comunicou a Instituição Financeira ré, que não adotou qualquer tipo de providencia para impedir a ilicitude praticada.

Como constou em petição inicial, “a filha da autora buscou informações acerca dos empréstimos junto ao banco requerido e não obteve êxito. Os funcionários do requerido, porém, não puderam solucionar, alegando que a dívida mencionada foi contraída pela autora e deveria ser honrada, sem, sequer, demonstrar qualquer documento que comprovasse a contratação” (fls. 02). Tal fato não foi impugnado de forma especificada pelo Banco requerido.

Nesse sentido, o caso em apreço apresenta elementos que transbordam em muito o mero dissabor ou os transtornos hodiernos, decorrentes dos referidos descontos indevidos de parcelas de 4 (quatro) empréstimos não contratados pela autora. Reforce-se, os descontos foram efetuados no benefício previdenciário da parte requerente.

No caso em tela, com todas as vênias, a Turma Julgadora entende que verdadeira e inaceitável desproporcionalidade restou, ainda que por omissão, perpetuada pela Instituição Financeira ré, uma vez que não zelou, como é seu dever, pelas operações realizadas, em 4 (quatro) contratos, que foram firmadas com assinaturas falsas em nome da autora.

A autora, pessoa idosa, com mais de 74 (setenta e quatro) anos quando os fatos se deram, aposentada por idade, com enfermidade, que litiga com a benesse da justiça gratuita, portanto, presumivelmente vulnerável, teve comprometido seus rendimentos previdenciários, o que é inadmissível, propiciando impróprio e descabido enriquecimento sem causa.

Registre-se que, em razão da enfermidade, a coleta da assinatura para o exame grafotécnico foi realizado no domicílio da autora (fls. 283).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com o devido respeito, deveria a Instituição Financeira corrigir, de imediato, as consequências da fraude praticada em detrimento da autora, mas optou em afirmar que “os descontos reclamados pelo Apelado, que foram efetuados pelo Banco Pan, ora Apelante, são devidos e se referem aos empréstimos” (fls. 411). Nessa esteira, mesmo nessa sede recursal, após a perícia grafotécnica que constatou a falsidade de assinaturas, a Instituição Financeira requerida insiste na regularidade dos contratos.

A Turma Julgadora entende, a luz de tais fatos, que a reprimenda no tocante ao dano moral deve ter, especialmente no caso, duas vertentes. A primeira para amenizar o evidente, descabido e impróprio abalo sofrido pela autora, bem como para surtir efeito pedagógico, visando que fatos inadequados, não sustentados na ordem jurídica, como os retratados nos presentes autos (falsificação de assinatura em 4 empréstimos) não venha mais a ocorrer.

A Turma Julgadora entende que a segurança jurídica deve sempre ser prestigiada, não podendo sofrer enorme e indesejável abalo, como em situação intolerável retratada nos presentes autos.

Insista-se, foram 4 (quatro) contratos com assinaturas falsas, em prejuízo da autora, o que é insuportável, produzindo, com certeza, dor, desconforto e angústia, as quais, de forma alguma, em tal contexto, não merecia suportar.

Destaque-se que “A jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral, bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.” (REsp nº 1.109.978-RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011)

Assim, a indenização deve ser majorada para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), com alicerce nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como nas circunstâncias fáticas do litígio.

De destaque que a quantificação dos danos morais deve ter como pressuposto a punição do infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação, satisfatória, pelo dano suportado, sendo a quantia fixada, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de acordo com prudente arbítrio do Julgador, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, fixar um valor irrisório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se que a condenação merece ser imposta levando-se em conta todos os atos e fatos, bem como eventuais condutas do autor do dano visando a sua respectiva reparação ou sua minimização, pois, desta forma, não ensejará a possibilidade de enriquecimento sem causa de uma das partes em detrimento da outra, sem perder seu caráter punitivo, bem como em efetiva observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, ou seja, a finalidade da condenação é compensar o lesado pelo constrangimento indevido suportado e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.

Como bem destacado pela Douta e Culta Ministra, “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” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Nesse sentido:

“... - O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.¹

“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o *quantum* reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa...”.²

“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por

¹ STJ – REsp nº 698772/MG.

² STJ - REsp 797836/MG.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007)

Por derradeiro, a Turma Julgadora, tendo em vista o todo narrado no presentes autos, determina a remessa de cópia dos autos, capa a capa, mediante expedição de ofício com aviso de recebimento ou por mensagem eletrônica, com a devida comprovação do recebimento, para as Nobres Instituições públicas a seguir indicadas para que, respeitado o seu livre convencimento, tomem as providências que entenderem próprias no presente caso, no que for de sua competência:

1) Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor: Rua Boa Vista, 103, 6º andar, São Paulo, SP, CEP 01014-001;

2) Defensoria Pública do Estado de São Paulo Núcleo Especializado dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência. Endereço: Avenida Liberdade, nº 32 5º andar - Liberdade, São Paulo/SP, CEP 01502-000;

3) Ministério Público do Estado de São Paulo, especificamente a Nobre Promotoria de Justiça dos Direitos do Consumidor, situada nesta Capital, na Rua Riachuelo nº 115, 2º andar, sala 130, Cep: 01007- 904;

4) Ministério Público do Estado de São Paulo, especificamente a Nobre Promotoria de Justiça dos Direitos Humanos do Idoso, situada nesta Capital, na Rua Riachuelo nº 115, 1º andar, sala 140, Cep: 01007-904;

5) Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON/SP Diretoria Executiva: Rua Barra Funda, 930 Barra Funda, São Paulo, SP, CEP 01152-000;

6) Banco Central do Brasil BACEN Gabinete do Nobre Presidente, Dr. Roberto Campos Neto: Edifício Sede, 20º andar, Setor Bancário SUL (SBS), Quadra 3, Bloco B, Asa Sul Distrito Federal, CEP 70074-990.

Ante do exposto, nos exatos termos acima lançados, nega-se provimento ao recurso interposto pelo banco requerido e dá-se provimento ao recurso interposto pela parte requerente, para majorar a indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Em razão do ora decidido, os honorários advocatícios são



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majorados para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, considerando o trabalho em grau de recurso, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Roberto Mac Cracken

Relator