



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000005591

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000642-96.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA DALVA APARECIDA TONDATO (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram provimento em parte 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), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 1879

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1000642-96.2023.8.26.0309

COMARCA: JUNDIAÍ

ORIGEM: FORO DE JUNDIAÍ – 3ª VARA CÍVEL

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: MARCO AURELIO STRADIOTTO DE MORAES RIBEIRO
SAMPAIO**

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

APELADA: MARIA DALVA APARECIDA TONDATO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora alega compras fraudulentas, sucessivas e de alto valor, realizadas com seus cartões de débito e crédito, totalizando R\$ 10.783,26.

2. Sentença de parcial procedência.

3. Recurso do réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em: (i) determinar a responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços ao não detectar transações fraudulentas; (ii) a possibilidade de devolução em dobro dos valores descontados; (iii) a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Relação de consumo. Operações fora do perfil da consumidora. Compras em mesmos estabelecimentos em curto espaço de tempo. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C.

6. Devida a restituição do valor em dobro, conforme modulação do Tema 929 do S.T.J..

7. Dano moral. Configurado. Afetação à subsistência.

IV. DISPOSITIVO. Sentença parcialmente reformada para reduzir a indenização por dano moral. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra a r. sentença de fls. 144/147 que julgou parcialmente procedente a demanda, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido e extingo o*

feito nos termos do art. 487, I, do CPC, declarando inexistente o débito aqui em discussão. Condeno a parte ré à restituir em dobro todos os valores indevidamente descontados da autora. Condeno o banco réu a indenizar os danos morais suportados pela parte autora, que arbitro no importe de R\$ 10.000,00, corrigidos monetariamente desde esta data e com juros de mora desde a data do ilícito (14/12). Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais serão rateadas e ainda cada parte arcará com o pagamento de honorários advocatícios ao patrono da adversa, que ora arbitro no importe de 10% sobre o valor da condenação, ficando toda condenação sucumbencial sob a égide dos benefícios da gratuidade concedidos à autora. Decorrido o trânsito em julgado, fica deferido o levantamento dos valores depositados nos autos pela parte ora ré.” (fls. 146/147).

Em recurso (fls. 152/163), o banco sustenta, em síntese, que: i) as transações contestadas foram realizadas mediante autenticações válidas (utilização de cartão com chip e senha), de forma que não houve falha na prestação de serviços; ii) não seria cabível a devolução dos valores em dobro; iii) a autora não faria jus à indenização por danos morais. Assim, pediu o provimento do recurso.

Tempestivo e preparado (fls. 164/165 e 191/192), o recurso foi processado. Contrarrazões às fls. 169/173.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório. Fundamento e decido.

Cuida-se, na origem, de ação de restituição de valores c/c com repetição de indébito e indenização por danos morais movida por MARIA DALVA APARECIDA TONDATE em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., em que a autora narra, em síntese, que é correntista do banco réu e nunca teve seu cartão extraviado e que, em 14.12.2022, foram realizadas diversas compras fraudulentas utilizando seus cartões de débito e crédito nos seguintes valores: R\$ 1.400,00, R\$ 1.199,98, R\$ 499,99, R\$ 780,00 e R\$ 999,99. E, no dia 15.12.2022, foram realizadas compras nos cartões nos valores de R\$ 455,20, R\$ 617,40, R\$

525,00, R\$ 905,00, R\$ 530,00, R\$ 835,00, R\$ 150,20, R\$ 735,20 e R\$ 1.150,30, totalizando a quantia de R\$ 10.783,26. Informa que as compras fraudulentas foram realizadas nos estabelecimentos comerciais de nome “MP. BARBEARIADAS NA” e “MP. BARBEARIA AVENID”, estabelecimentos desconhecidos pela autora. Relata que no dia 15.12.2022 compareceu à agência bancária para notificar o ocorrido e que, naquele exato momento, o gerente do banco informou que os criminosos estariam tentando cadastrar os dados bancários da autora, por meio do aplicativo, em um novo dispositivo móvel. Assevera, ainda, que, mesmo após seguir os procedimentos indicados pelo banco réu, até o momento da propositura da ação, não recebeu resposta quanto ao pedido de restituição, que permanecia em análise. Diante disso, pleiteou a condenação do réu ao pagamento de R\$ 13.020,00 por danos morais, a declaração de inexigibilidade do débito, além da devolução em dobro dos valores indevidamente debitados. Juntou documentos (fls. 15/38), incluindo as compras contestadas no débito e no crédito (fls. 22/26), boletim de ocorrência (fls. 27/30), fatura com vencimento em 10.01.2023 (fls. 31/34), fatura com vencimento em 06.01.2023 (fls. 35/37) e respectivo comprovante de pagamento (fls. 34) e comprovante de parcelamento da fatura (fls. 38).

Citado, o banco réu apresentou contestação (fls. 45/51), defendendo a regularidade de todas as transações apontadas na inicial, eis que realizadas mediante chip e senha pessoal, presencialmente, afastando a falha na prestação do serviço. Assim, postulou a improcedência dos pedidos. Anexou documentos (fls. 52/130), incluindo comprovantes das operações bancárias (fls. 52/55), dados bancários (fls. 56/74), extrato da conta corrente (fls. 76/80) e faturas de maio/2022 a dezembro/2022 (81/101).

Decorrido o prazo de réplica (fls. 136), foi aberta a fase instrutória, requerendo o réu o julgamento antecipado do feito (fls. 140) e a autora a produção de prova oral (fls. 141/142).

Ao final, foi proferida a r. sentença de parcial procedência (fls. 144/147), reconhecendo os danos material e moral.

Pois bem.

Da inexigibilidade do débito

Inicialmente, destaca-se que a relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que o réu figura como fornecedor de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Em situações como a presente, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do C.D.C., sendo exigidos apenas a comprovação do defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade para que reste configurado o dever de indenizar.

Nos autos, é incontroversa a relação jurídica entre as partes, bem como as compras nos cartões de débito e crédito da autora, realizadas todas em dois dias: no dia 14.12.2022, transações nos valores de R\$ 1.400,00, R\$ 1.199,98, R\$ 499,99, R\$ 780,00 e R\$ 999,99, todas em débito; no dia 15.12.2022, transações, em débito, nos valores de R\$ 455,20, R\$ 617,40, R\$ 525,00, R\$ 905,00, R\$ 530,00, R\$ 835,00, no crédito, R\$ 150,20, R\$ 735,20 e R\$ 1.150,30 (fls. 22/26, 52/55 e 77), totalizando a quantia de R\$ 10.783,26.

Para muitas delas, ao que se infere, o Banco informou a solicitação de compra e, não reconhecendo, que a autora ligasse para a Central (fls. 22). Mesmo assim, a operação foi consumada e nada devolvido. A requerente contratou, em 04.01.2023, o parcelamento da fatura do cartão (fls. 38).

E, como há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, caput e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das compras no cartão pela consumidora, conforme artigo 373, caput e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus probatório que não cumpriu.

A parte requerida, em contestação, apresentou os

comprovantes das operações bancárias a crédito (fls. 52/55), as compras a débito (fls. 77) e as faturas de maio/2022 a dezembro/2022 (81/101).

Nota-se que todas as compras contestadas, entre 14.12.2022 e 15.12.2022, foram realizadas nos estabelecimentos comerciais de nome “MP. BARBEARIADASNACOE” e “MP. BARBEARIA AVENIDA” (fls. 52/55 e 77).

Analisando as faturas da autora com vencimento entre maio/2022 e dezembro/2022, encartadas entre fls. 81/101, evidencia-se que todas possuem valores baixos, sendo a de maior valor a com vencimento em 08.10.2022, no importe de R\$ 684,94 (fls. 95), bem inferior às compras realizadas em apenas dois dias, no valor de R\$ 10.783,26, o qual não condiz com o padrão usual da parte autora.

Assim, não há como negar que as transações eram alheias ao perfil de consumo da parte autora e com padrão de fraude: sucessivas, em dois dias, resumidas a quase 2 estabelecimentos, com o máximo aproveitamento do acesso fraudulento à conta, antes do mecanismo de bloqueio ser ativo ou do correntista perceber.

Mesmo assim, nenhum histórico de bloqueio preventivo pelo requerido. Nessa linha, os mecanismos de detecção de fraude da instituição financeira falharam, caracterizando fortuito interno.

A Financeira deveria ter contatado a autora antes de autorizar as operações suspeitas. Pelo contrário, foi a parte consumidora quem procurou o banco na tentativa de buscar uma solução, como inclusive confirma o requerido em contestação (fls. 46, segundo parágrafo). Porém, ao final, a cobrança foi mantida.

Ainda, conforme relatado em boletim de ocorrência, em atendimento junto à instituição bancária, a autora foi informada pela gerência de *“que naquele exato momento criminosos estavam tentando cadastrar meus dados bancários em outro dispositivo. Todos cartões foram cancelados”* (fls. 28).

Dessa forma, o conjunto probatório acostado aos autos não

deixa dúvida acerca da falha na prestação do serviço do requerido, visto que não conseguiu detectar a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante das sucessivas transações, chegando a um elevado valor (R\$ 10.783,26).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao banco réu responder pelos danos causados, em conformidade com a teoria do risco do empreendimento. De fato, ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, sem agências físicas e disponíveis a qualquer horário, a instituição obtém proveitos financeiros e, como contrapartida, deve suportar eventuais prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme disposto na Súmula 479 do STJ e na Tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5.

Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Evidente, portanto, o fortuito interno, pelo qual o banco deve responder pelos danos, o que impõe seja mantida a declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 10.783,26.

Da devolução em dobro

Por consequência, pelos descontos, indevidamente subtraídos da conta bancária da autora, imperiosa a devolução. Sobre o tema, o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor foi interpretado pelo C. S.T.J., quando da análise do Tema 929: a devolução deve ser em dobro, incidindo independente do elemento volitivo, eis que basta a quebra da boa-fé. (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS), com modulação de efeitos após 30.03.2021 (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21). Deve ser simples até 30.03.2021 e, após, dobrada.

Sobre o tema, confira-se recentes precedentes desta C. Corte:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais – Autor vítima de 'golpe do falso funcionário' – Estelionatário que, mediante ligação realizada por número idêntico àquele do banco, passando-se pelo gerente do banco, orienta-o a se dirigir a um caixa eletrônico para cancelar operação de empréstimo que teria sido realizada em sua conta – Ao assim proceder, autor foi vítima de fraude – Banco réu que reconheceu o golpe sofrido pelo autor, contatando-o tão logo identificou a operação e realização de duas transferências bancárias via pix para terceiros – Sentença de procedência, com determinação de restituição em dobro dos valores descontados pelo empréstimo, fixando indenização por danos morais – Insurgência de ambas as

*partes – Parcial acolhimento do recurso do banco - Detenção de informações sigilosas do autor que foi determinante para o sucesso do artil criminoso – Falha na prestação dos serviços constatada ao permitir que transações vultuosas e atípicas se concretizassem sem o mínimo de cautela – Além disso, fraude reconhecida pelo banco – Incidência do disposto na Súmula 479 do STJ - Declaração de inexigibilidade quanto à contratação do empréstimo que era de rigor – **Restituição em dobro das parcelas indevidamente debitadas que também cabe ser mantida - Aplicação do Tema 929 do C. STJ** - Danos morais, contudo, não configurados – Banco réu que também colherá os frutos da fraude, não tendo participado da atuação delituosa – Indenização por danos morais que cabe ser afastada – Distribuição do ônus da sucumbência entre as partes – Sentença parcialmente reformada – Apelo do banco parcialmente acolhido e prejudicado o apelo do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1004509-91.2023.8.26.0602; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; j. em 21/10/2024; g.n.).*

*“APELAÇÕES DO AUTOR E DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Golpe da falsa central – Autor que alega ter sido contatado por pessoa se passando por preposta do réu, dando conta de que seu aplicativo bancário teria sido clonado, realizando-se transferência de valores – Orientação da suposta funcionária no sentido de acessar o aplicativo para cancelamento da operação, não atendida pelo correntista por desconhecimento técnico – Posterior descoberta de empréstimo e transferência via PIX a terceira pessoa - Versão fática que não induz reconhecer falta de cautela do consumidor – Autor que não instalou qualquer aplicativo ou forneceu senha a terceiros - Operações que teriam sido realizadas mediante invasão à conta digital do autor mantida junto ao réu - Fortuito interno – Falha no sistema de segurança da casa bancária - Incidência da súmula nº 479, do E. STJ – **Repetição do indébito, se cabível, em dobro, a teor da tese assentada no Tema nº 929, do C. STJ, observada a modulação de efeitos** – Incidência de juros sobre o valor a ser devolvido pelo autor – Impossibilidade – Mora inexistente – Pretensão do autor à indenização por dano moral - Afastamento - Ausente comprovação de desfalque patrimonial ou efetivo dano à esfera psíquica do autor –*

Sentença mantida - Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1009219-73.2023.8.26.0047; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Assis - 3ª Vara Cível; j. em 26/11/2024; g.n.).

Assim, de acordo com os efeitos da modulação do julgado supra e que os descontos ocorreram em 2022, a devolução deve ser em dobro, como determinado na r. sentença.

Da indenização por dano moral

Deve ser mantida a condenação, porém em importe reduzido.

A autora foi vítima de fraude em 14.12.2022, sendo que a ação foi distribuída um mês depois, em 18.01.2023 (fls. 01/14). Agiu rapidamente, considerando inclusive que se cuida de período de recesso. Mais do que isso. Sendo vítima do golpe, imediatamente solicitou o cancelamento dos cartões, como relata no BO (fls. 28).

A massa das operações foi mediante débito em conta. O limite do cartão da autora gira em torno de 5 mil reais (fls. 32). Seus vencimentos não superam R\$ 2500,00 (fls. 21). Os débitos lançados impactaram sua sobrevivência.

A par disto, mesmo com significativo indicativo de fraude pela própria Financeira - como se infere de fls. 22 nas consultas sobre a autenticidade da compra, repita-se -, a requerida nada havia devolvido, como foi apontado pela r. Juíza na sentença (fls. 146).

Nessa toada, neste caso, a requerente vivenciou angústia e sentimento de impotência, afetando sua dignidade que é o pilar do dano moral. De se reconhecer a ocorrência de sua lesão, como exarado na r. Sentença.

Nesse sentido, nesta Turma do Núcleo:

*CONTRATO – Serviços Bancários – Ação de indenização – Danos materiais – Danos morais – Cartão com chip – Saque indevido – Caixa eletrônico 24 horas – Produção de provas – Indeferimento de depoimento pessoal – Julgamento antecipado da lide – Prova documental – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Dever de fundamentação da sentença – Precedentes meramente persuasivos – Dever de segurança – Omissão do fornecedor – Danos materiais – Danos morais. 1. Indeferimento de produção de provas e princípio do contraditório e da ampla defesa. Não viola o art. 369 do CPC, nem o art. 5º, LV, da CRFB, o juízo a quo que, em decisão de saneamento do processo, dá oportunidade à parte de indicar as provas que pretende produzir, e essa se queda inerte. Inocorrência de cerceamento de defesa. 2. Fundamentação do indeferimento de produção de provas. Não viola o art. 370 do CPC o magistrado que indefere depoimento pessoal fundamentando que a matéria exige prova exclusivamente documental. Cabe ao juiz, como destinatário da prova, decidir se o feito comporta julgamento antecipado da lide (art. 355, I, do CPC). Precedentes do STJ. 3. Fundamentação sucinta não viola o art. 93, IX, da CRFB (Tema nº 339 de Repercussão Geral do STF). 4. Fundamentação e precedentes invocados pela parte. Não viola o art. 489, § 1º, VI, do CPC o juiz que não se pronuncia sobre os precedentes meramente persuasivos invocados pela parte, pois o dispositivo se aplica tão-somente às súmulas e precedentes vinculantes. Precedentes do STJ. 5. Configuração da responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito do serviço (art. 14, § 1º, do CDC). As mudanças tecnológicas e o avanço da criminalidade tornaram o cartão de crédito com chip um meio de transações arriscado. Expectativa legítima do consumidor de que a instituição financeira crie contramedidas de segurança para evitar fraudes e dilapidação do seu patrimônio. **Titular de cartão com chip que viu um terço da sua remuneração evaporar devido a saques indevidos em caixa eletrônico 24 (vinte e quatro) horas. Ocorrência de defeito e consequente responsabilidade objetiva do banco fornecedor** (art. 4º, caput, I, "d", e V; art. 6º, I; art. 14, § 1º, do CDC; e art. 927, par. ún., do CC). 6. Excludente de responsabilidade por inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I, do CDC). Ré que não conseguiu comprovar que o serviço que prestou não tinha defeito. 7. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ré que não conseguiu provar*

*dolo nem culpa in vigilando do consumidor. Saques indevidos que destoam do padrão de consumo do titular do cartão. Consumidor de boa-fé que pediu o cancelamento imediato do cartão. Ausência de prova de imagem em vídeo, conforme Lei Estadual nº 10.428/1999. 8. Impossibilidade de transferir todos os riscos de segurança ao consumidor titular de cartão. Precedente do STJ (REsp nº 1.737.411/SP). 9. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ré que não conseguiu comprovar que a culpa do terceiro. Fraude com cartão se tornou fato corriqueiro, previsível e evitável. Fortuito externo que se transforma em fortuito interno por ter perdido as características da necessidade e inevitabilidade. Não preenchimento dos requisitos do art. 393, par. ún., do CC. Precedentes do STJ. Aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ. 10. **Danos morais in re ipsa (dano-evento) configurados.** 11. O arbitramento da indenização por danos morais (dano-prejuízo) deve se orientar, em síntese, pelos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, pelo limite da vedação ao enriquecimento sem causa e pelo critério do binômio compensação-pena. Arbitramento do quantum em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Correção monetária incidente a partir da data do acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês) contados da data da citação 12. Majoração dos honorários advocatícios a 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação fixado no acórdão (art. 85, § 2º, § 6º-A e § 11, do CPC e Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ) *Apelação do autor provida Apelação da ré não provida* (TJSP; Apelação Cível 1005950-72.2023.8.26.0161; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2024; Data de Registro: 01/08/2024).*

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME Trata-se de recurso de apelação interposto por NU PAGAMENTOS S/A contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito de R\$ 4.200,00 e condenou a ré ao pagamento de R\$ 7.500,00 por danos materiais e R\$ 10.000,00 por danos morais, em ação proposta

por GABRIEL RAMOS DE JESUS. O autor alegou ter sido vítima de golpe de falsa central de atendimento, resultando em **transferências não autorizadas**. A sentença também impôs multa diária em caso de descumprimento da decisão. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** 4. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da instituição financeira pela fraude; e (ii) a adequação dos valores das indenizações fixadas. III. **RAZÕES DE DECIDIR** 5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 6. A instituição financeira não demonstrou a inexistência de falha na prestação do serviço, configurando sua responsabilidade objetiva. 7. A **indenização por danos morais** foi reduzida para R\$ 4.000,00, considerando a proporcionalidade e razoabilidade. 8. A ré permanece responsável pelas verbas de sucumbência, majoradas para 13% sobre o valor da condenação. IV. **DISPOSITIVO E TESE** 9. Dado parcial provimento ao recurso da ré, mantendo a condenação em custas, despesas processuais e honorários de sucumbência. 10. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira é responsável por fraudes praticadas por terceiros. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano sofrido." legislação e jurisprudência relevantes citadas: Legislação CDC, art. 14. Jurisprudência STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, 27/03/2024.(TJSP; Apelação Cível 1159155-13.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2024; Data de Registro: 10/12/2024)

Contudo, no caso, indenização fixada é excessiva. Para manter a proporcionalidade entre o evento e suas consequências, prestando ainda para recompor o sofrimento da vítima e cumprir a função preventivo-pedagógica do instituto, bem razoável o importe de R\$ 3.500,00, mantido o restante.

Da conclusão

À míngua de recurso da parte autora, fica mantida a distribuição e extensão dos ônus sucumbenciais fixados na r. Sentença.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora