



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278180

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028747-27.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes BANCO ITAUCARD S/A e ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelado LUCIANA DA SILVA CASTILHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

DIREITO CIVIL. BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA AJUIZADA CONTRA DIVERSAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DE DUAS CORRÉS. DESPROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra diversas instituições financeiras, alegando furto de celular e subsequente invasão de contas bancárias, resultando em empréstimos e transações fraudulentas. A autora busca a restituição dos valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade das instituições financeiras por falhas na segurança que permitiram transações fraudulentas; (ii) a indenização por danos morais devido à falha na prestação de serviço.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras apresentaram falhas na segurança, permitindo acesso indevido às contas da autora, caracterizando fortuito interno.

4. A relação de consumo aplica-se às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do STJ, e a falha no serviço bancário gera responsabilidade objetiva.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Manutenção da sentença que condenou as instituições financeiras ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais.

Tese de julgamento: 1. A falha na segurança bancária caracteriza fortuito interno, gerando responsabilidade objetiva. 2. O dano moral é presumido diante da falha na prestação de serviço.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º; CPC, art. 85, §2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível nº 1085142-48.2020.8.26.0100; TJSP, Apelação Cível nº 1008936-33.2022.8.26.0161; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF.

VOTO nº 32671

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória e indenizatória

ajuizada por *Luciana da Silva Castilho* contra *Banco Santander Brasil S/A*, *Banco Bradesco S/A*, *Itaú Unibanco S/A*, *BV Financeira*, *Itaú Unibanco Holding*, *PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A* e *PicPay Instituição de Pagamento S/A*, aduzindo que foi vítima de furto e possível estelionato, no dia 11 de outubro de 2023, quando teve seu celular e pertences pessoais subtraídos, resultando na invasão de suas contas bancárias, tendo sido efetuados empréstimos, saques e compras em cartão de crédito, além de realizados diversos "pix" para contas de terceiros desconhecidos de forma fraudulenta. Os eventos ocorreram em diferentes bancos, com transferências entre eles, e as movimentações suspeitas não foram bloqueadas pelos requeridos, o que resultou nos prejuízos registrados à tabela de fl. 05, além do uso do cartão de crédito operado pela Itaú Holding no valor de R\$ 2.821,13. A requerente enfrenta prejuízos financeiros, pessoais e emocionais, agravados por problemas de saúde recentes.

A inicial apresentou os seguintes pedidos (fls. 15 e ss.) em face de cada um dos réus, objetivando retorno das contas bancárias "à situação de origem no dia 11/10/2023": i) ao SANTANDER (fl. 15), cancelamento do empréstimo de R\$ 21.799,00, com retorno ao *status quo ante* da conta bancária no valor de R\$ 367,73; ii) ao BRADESCO (fl. 15), retorno ao *status quo ante* da conta bancária e o valor de R\$ 6.263,02 referente a sua remuneração que fora usada para cobrir o cheque especial; iii) ao ITAÚ UNIBANCO (fl. 15), o cancelamento do empréstimo de R\$ 35.600,00 e que volte ao *status quo ante* da conta bancária no valor de R\$ 11.028,07; iv) à BV (fls. 15/16) restituir o valor de R\$ 14.099,00; v) à ITAÚ HOLDING (fl. 16), restituir o valor de R\$ 6.000,00, além do cancelamento das compras realizadas no cartão de crédito no importe de R\$ 2.821,13; e vi) condenação solidária da parte ré ao pagamento de indenização de danos morais no importe de R\$ 100.000,00. Pleiteou, ainda, a repetição do indébito (fl. 13) de forma genérica.

Deferido o benefício da gratuidade processual e concessão parcial da tutela de urgência às fls. 105/107.

Sobreveio sentença a fls. 762/773, cujo relatório se adota, julgando *PARCIALMENTE PROCEDENTES* os pedidos para, nos termos do artigo 487, I, CPC, extinguir o feito com resolução de mérito, a fim de: I) *DECLARAR* inexigíveis os débitos impugnados à inicial, nos termos da tabela de fl. 5, constantes nos extratos de 53/86, bem como contratos de empréstimo de fls. 44/49 e 50/53; II) *CONDENAR* a parte ré individualmente nos termos a seguir: (a) o réu *BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A* ao cancelamento do empréstimo (fls. 50/52) de R\$ 21.799,00, valor este que passa a ser inexigível, restabelecendo o status quo ante da conta bancária de modo que passe a constar em conta o valor de R\$ 367,73 (fl. 15). (b) o réu *BANCO BRADESCO S.A* a ressarcir a autora do valor de R\$ 6.263,02, bem como restabelecer o status quo ante da conta bancária de modo que passe a constar em conta o valor de R\$ 586,09 (fl. 15); (c) o réu *ITAÚ UNIBANCO S.A* ao cancelamento do empréstimo (fls. 44/49) de R\$ 35.600,00, valor este que passa a ser inexigível, restabelecendo o status quo ante da conta bancária de modo que passe a constar em conta o valor de R\$ 11.028,07 (fl. 15); d) o réu *BANCO BV S/A* a restituir o valor de R\$ 14.099,00 (fls. 15/16); (e) o réu *BANCO ITAUCARD S.A.* a restituir o valor de R\$ 6.000,00, além do cancelamento das compras realizadas no cartão de crédito no importe de R\$ 2.821,13 (fls. 15/16). Todas as questões ressarcitórias e indenizatórias acima deverão observar correção monetária pela Tabela Prática deste Tribunal desde o desembolso, e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. E, ainda, o faço a fim de: III) *CONDENAR* os réus *BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A*, *BANCO BRADESCO S.A*, *ITAÚ UNIBANCO S.A*, *BANCO BV S/A* (v. retificação do polo passivo à fl. 553), *BANCO ITAUCARD S.A.* (v. retificação do polo passivo à fl. 275), *PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A*, *PIC PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A* solidariamente ao pagamento de indenização a título de dano moral no valor de R\$ 10.000,00. Não há que se falar em correção monetária e juros antes da prolação da sentença, uma vez que o débito começa a existir com a prolação da mesma. A

partir da prolação da sentença, até a data do pagamento, o valor deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros moratórios legais de 1% ao mês (artigo 406 CC c/c artigo 161, parágrafo 1º, CTN). Nesse sentido a Súmula 362 do STJ: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento." Por outro lado, nos termos da fundamentação, improcede o pedido pela repetição do indébito fundamentado no art. 42, CDC. Esta confirma a liminar anteriormente deferida. Saliente-se que eventual descumprimento de liminar e execução de astreintes deverá ser perseguido em incidente próprio, se o caso. Ante a sucumbência majoritária, arcará a parte ré solidariamente com as custas e despesas processuais. Com relação aos honorários sucumbenciais, fixo em 20% da condenação à indenização moral, com fundamento no artigo 85, §2º, do CPC. Defiro a retificação do polo passivo (fl. 275) para que se passe a constar BANCO ITAUCARD S.A. Anote-se. Defiro a retificação do polo passivo (fl. 553) para que passe a constar BANCO BV S/A. Anote-se. (fls. 771/772).

Os embargos declaratórios opostos pela corré PicPay a fls. 780/785 foram rejeitados a fls. 827.

Apelam os corréus Itaú Unibanco Holding e Banco Itaucard (fls. 792/821) alegando, em resumo, que **(A)** é necessária a inclusão dos favorecidos do golpe no polo passivo da demanda (fls. 794); **(B)** cerceamento do direito de defesa em razão da necessidade de oitiva da apelada (fls. 795); **(C)** "Conforme demonstrado em sede de contestação e será devidamente demonstrado nas razões a seguir, o sistema do Apelante é seguro e, assim, as transações contestadas pela parte apelada são legítimas e não decorreram de falha na segurança do sistema do Apelante, mas ocorreram mediante a validação senha eletrônica e TOKEN" (fls. 796); **(D)** não houve dano material, pois Conforme apuração, a transação questionada foi realizada no dia 27/03/2022, no valor total de R\$ 10.000,00, tendo como favorecido a

própria parte apelada (fls. 801); **(E)** a compra contestada foi realizada pela internet, nesse procedimento, após digitar o número do cartão, validade e código de segurança, o cliente com relação a essa transação foi obrigado a efetuar a autenticação do dispositivo por meio do seu token (fls. 806); **(F)** há diversas barreiras eletrônicas que asseguram a regularidade da transação eletrônica (fls. 809); **(G)** ausente nexo de causalidade; **(H)** inaplicável a Súmula 479 do STJ; **(I)** *um fraudador nunca conseguiria ter acesso ao número do cartão virtual da parte apelada se não tiver antes o acesso a conta do correntista no Itaú ou ao app do Itaucard* (fls. 817); **(J)** não está configurado o dano moral indenizável; **(K)** não há dano material a ser ressarcido (fls. 819); **(L)** o débito é inexigível ante sua regularidade (fls. 820); **(M)** deve ser reduzido o valor dos honorários sucumbenciais (fls. 821).

A demandante apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção do decidido (fls. 834/853).

Por decisão de fls. 950/951, o processo foi extinto em relação aos corréus PagSeguro e Banco Santander diante do cumprimento da obrigação (fls. 787 e 824). Os embargos declaratórios opostos por PagSeguro foram rejeitados a fls. 960.

FUNDAMENTAÇÃO:

O apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido a fls. 822/823, conforme planilha de fls. 976.

Cuida-se de ação em que a autora, ora apelada, busca a indenização pelos danos materiais e morais em razão de os apelantes autorizarem movimentações financeiras de sua conta – contratação de empréstimo (R\$ 35.600,00) e compras por meio de cartão de crédito Itaucard (R\$ 6.000,00) – realizadas pelo celular da autora após o furto do aparelho no dia 11.10.2023.

Como se sabe, a Súmula nº 479 do STJ assim, dispõe, *in verbis*:

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

Nesse diapasão, para que haja responsabilização da instituição bancária deve-se constatar fortuito interno ligado à sua atividade; do contrário, não recairá responsabilização sobre ela.

Assim, não há se falar em litisconsórcio passivo necessário para incluir na lide os beneficiários das transações, uma vez que cabe somente às instituições financeiras, se condenadas, buscar ressarcimento do terceiro fraudador.

Igualmente não houve cerceamento do direito de defesa, uma vez que a prova aqui é exclusivamente documental e o depoimento da apelada nada esclareceria a respeito dos fatos, já que evidente a falha na prestação do serviço bancário.

Passa-se à análise do mérito recursal.

A r. sentença, quando julgou parcialmente procedentes os pedidos, fê-lo por considerar que houve falha na prestação do serviço pelos apelantes, provenientes de fortuito interno. Colaciona-se trecho da r. sentença:

A título de esclarecimento, mesmo raciocínio aplica-se aos contratos de empréstimo de fls. 44/49 e 50/52, celebrados na data do furto (11/10/2023) e

de forma precária, sem qualquer assinatura, mediante contratação eletrônica claramente insuficiente a garantir a segurança e legitimidade da operação, até porque havido o furto de cartões e aparelho celular de fls. 34/36, fato incontroverso.

Pois bem. A sentença merece ser mantida.

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do STJ:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

No presente caso, a autora foi vítima de furto enquanto falava ao telefone com um cliente e dois homens passaram numa motocicleta, um pegou o aparelho celular de suas mãos enquanto o outro puxou a bolsa com todos os cartões de débito e crédito, em seguida, os criminosos se utilizaram do seu celular para acessar sua conta bancária e realizar movimentações de consideráveis quantias, conforme B.O. a fls. 34/36.

Ora, os criminosos não poderiam acessar a conta bancária da demandante. Isto só deveria ocorrer mediante o uso de senha ou reconhecimento facial.

Assim, não houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. As instituições financeiras apelantes apresentaram inegável falha em sua segurança. A uma por permitir acesso à conta da apelada mesmo sem senha e sem reconhecimento facial. A duas porque era ônus das instituições bancárias demonstrar que os valores das transações aqui realizadas estavam dentro do perfil médio de gastos da correntista, do

qual não se desincumbiu.

Nesse diapasão, houve inegável falha do sistema de segurança dos bancos apelantes que, caso não tivesse ocorrido, os criminosos não conseguiriam efetuar nenhuma transação bancária.

Os bancos não demonstraram que a apelada negligenciou o armazenamento da senha ou qualquer conduta da consumidora que tenha concorrido para o resultado.

Nota-se que o serviço prestado foi defeituoso, nos termos do art. 14, §1º do Código de Defesa do Consumidor. Isso porque não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

A situação encontra-se sim inserida no risco da atividade, sendo que o banco réu poderia adotar meios mais seguros nas suas operações.

Neste contexto, ficou evidenciado o nexo causal entre o ato praticado pela instituição financeira ré e os prejuízos suportados pela demandante que, ainda que tenha sido vítima de um crime, não pôde contar com a correta segurança nos serviços prestados pela instituição bancária.

Nem se alegue culpa da apelada pela demora em requerer o bloqueio de suas contas bancárias. A uma, por estar sem o seu celular, o que por si só já dificulta a comunicação do fato de forma imediata. A duas, pois se o sistema de segurança dos bancos não possuísse a falha que permitiu o acesso de criminosos, bem como a transação porventura fora do perfil, o lapso temporal decorrido entre o ocorrido e a comunicação dos bancos seria irrelevante.

Desse modo, diante do inegável fortuito interno

consistente na grave falha do sistema de segurança do banco que permitiu o acesso à conta da autora mesmo sem senha ou reconhecimento facial, de rigor manter a sentença que condenou os bancos a ressarcir o dano material e declarou a inexigibilidade dos débitos.

Com relação ao dano moral, tal postura dos réus é inaceitável, gerando sim angústia e inquietude na esfera moral do consumidor que se vê obrigado a se socorrer ao Poder Judiciário para garantir o seu direito.

Claramente houve violação da segurança que o consumidor espera com a contratação dos serviços que, além de ser cobrado por transações não realizadas, não viu nenhuma tentativa adequada por parte do réu para solucionar extrajudicialmente o problema.

Estas peculiaridades não podem ser tratadas como meros aborrecimentos do cotidiano.

Não se pode perder de vista que além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço.

Assim já decidiu o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

*AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS.
SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO
DA AUTORA PROVIDA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU
DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO.*

CONSUMIDOR. FRAUDE. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. (...) Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. (...) A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Nem se diga que à autora cabia também a comunicação imediata ao banco réu para se evitar uso do aplicativo e acesso à conta corrente. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes solicita-se a própria digital do correntista ou seu reconhecimento facial. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular subtraído sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. (...) SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. (TJSP, Apelação Cível nº 1085142-48.2020.8.26.0100, Relator Des. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento 08/07/2022)

AÇÃO CONDENATÓRIA – autor que foi vítima de crime violento, do qual resultaram prejuízos financeiros, já que os criminosos acessaram seus aplicativos bancários e realizaram operações de transferências de valores elevados em período sequencial mínimo, sem qualquer barreira de segurança – pedido do autor para ressarcimento do dano material sofrido – sentença de procedência. (...) ausência de qualquer demonstração de que operações em valores tão elevados e em horário tão anterior à abertura do expediente bancário estavam de acordo com o perfil de consumo do autor - inexistência de exclusão da responsabilidade - falha de serviço demonstrada – art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ – condenação solidária ao pagamento de indenização por dano material – manutenção - honorários majorados -- recurso não provido. (...) (TJSP, Apelação Cível nº 1008936-33.2022.8.26.0161, Relator Des. Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento 14/02/2023)

Já o E. Superior Tribunal de Justiça, em caso semelhante, *mutatis mutandis*, assim decidiu, *in verbis*:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO CONDENATÓRIA - DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS DECORRENTES DE SAQUE INDEVIDO DE NUMERÁRIO DEPOSITADO EM CONTA POUPANÇA – (...)

Pretensão condenatória deduzida por titular de conta poupança, tendo em vista a realização de saques

indevidos de numerário lá depositado. Instâncias ordinárias que julgaram parcialmente procedentes os pedidos, condenando a instituição financeira ré ao ressarcimento somente dos danos patrimoniais.

(...)

2.4 Na hipótese dos autos, diversamente do que compreendido pelas instâncias ordinárias, as circunstâncias que envolveram o caso são suficientes à caracterização do dano moral. O autor somente está vendo restituído o seu dinheiro, indevidamente retirado de sua conta poupança, após ter intentado uma ação judicial que obrigou a instituição financeira a recompor os depósitos. Evidente que essa circunstância vai muito além de um mero dissabor, transtorno ou aborrecimento corriqueiro, não sendo admissível compreender que o intento e longo acompanhamento de uma demanda judicial, único instrumento capaz de refazer seu patrimônio e compelir a ré a proceder à reparação, seja acontecimento normal, comum no cotidiano de qualquer indivíduo.

3. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO, a fim de conhecer do agravo (art. 544 do CPC) para, de plano, uma vez superada a preliminar de negativa de prestação jurisdicional, dar provimento ao recurso especial, reconhecendo a configuração do dano moral na hipótese.

(AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015 – sem destaques no original).

Destaca-se que o entendimento do Superior Tribunal de Justiça acima mencionado constou do Informativo nº 0574, do período de 26 de novembro a 18 de dezembro de 2015, nos seguintes termos, a fim de expor com clareza a tese adotada (**sem destaques no original**):

DIREITO CIVIL. SAQUE INDEVIDO EM CONTA BANCÁRIA E DANO MORAL.

O banco deve compensar os danos morais sofridos por consumidor vítima de saque fraudulento que, mesmo diante de grave e evidente falha na prestação do serviço bancário, teve que intentar ação contra a instituição financeira com objetivo de recompor o seu patrimônio, após frustradas tentativas de resolver extrajudicialmente a questão. Não se desconhece que, em princípio, o saque de numerário atinge apenas o patrimônio do sujeito, sobressaindo a violação a um direito de propriedade e, por conseguinte, um dano eminentemente patrimonial. Nessa esteira, vale citar precedente do STJ (REsp 540.681-RJ, Terceira Turma, DJ 10/10/2005) que firmou entendimento no sentido de que "O saque fraudulento feito em conta bancária pode autorizar a condenação do banco por omissão de vigilância. Todavia, por maior que seja o incômodo causado ao correntista ou poupador, o fato, por si só, não justifica reparação por dano moral". Necessário frisar que a adoção desse entendimento não impede, diante de situações peculiares aferíveis mediante o exame de cada caso concreto, o reconhecimento de danos extrapatrimoniais passíveis de compensação. ***Assim, é prudente destacar que a retirada indevida de***

quantia depositada em conta poupança ou corrente nem sempre gera, automaticamente, dano moral passível de indenização, isto é, prejuízo in re ipsa, pois dependerá do exame das circunstâncias que envolveram cada hipótese submetida à apreciação judicial. Na situação em análise, embora grave a falha na prestação do serviço, a instituição financeira não adotou quaisquer providências hábeis a solucionar o problema narrado pelo consumidor, tanto que se fez necessário o ajuizamento de uma ação judicial, em que pleiteado, além do dano moral, aquele de cunho patrimonial, consistente nos valores sacados indevidamente da conta bancária. Tais circunstâncias são suficientes à caracterização do dano moral, porquanto não podem ser concebidos como meros dissabores, inerentes à vida social. Efetivamente, ante as circunstâncias acima ressaltadas, houve, na espécie, inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão. Ora, o consumidor somente está vendo restituído o seu dinheiro, indevidamente retirado de sua conta bancária, após ter intentado uma ação judicial que obrigou a instituição financeira a recompor os depósitos. Evidente que essa circunstância vai muito além de um mero dissabor, transtorno ou aborrecimento corriqueiro, não sendo admissível compreender

que o intento e longo acompanhamento de uma demanda judicial, único instrumento capaz de refazer seu patrimônio e compelir o banco a proceder à reparação, seja acontecimento normal, comum no cotidiano de qualquer indivíduo. Ademais, há que salientar que, além do caráter compensatório, a possibilidade de indenização do dano extrapatrimonial também detém funções sancionatórias e preventivas, vale afirmar, visam ao desestímulo na prática de novas faltas/falhas na prestação do serviço, notadamente em demandas submetidas aos ditames do CDC. AgRg no AREsp 395.426-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. para acórdão Marco Buzzi, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015.

Diante do quadro que se descortina, a situação vivenciada pela autora traz clara angústia e intranquilidade. E tudo em razão da falha na prestação do serviço bancário e da inércia do apelante em solucionar o vício na via extrajudicial, não apresentando motivo adequado para considerar as transações bancárias como lícitas, obrigando o consumidor a intentar uma demanda judicial. Tais circunstâncias merecem a devida compensação.

Importante consignar que o dano moral, tal como narrado, dispensa comprovação nos autos, eis que emerge de forma latente dos fatos, e pode ser legitimamente presumido. É o que a doutrina costuma denominar dano *in re ipsa*.

Quanto ao valor, no arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais do ofendido, as condições econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja

insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica da autora, a não ser a sua condição de fazer jus à gratuidade de justiça (fls. 105/107). Já as instituições financeiras rés são pessoas jurídicas de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, correta a sentença que as condenou solidariamente a pagar indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00.

Descabida a majoração dos honorários sucumbenciais, uma vez que já foram arbitrados no patamar máximo permitido pelo §2º do art. 85 do CPC, ou seja, "20% da condenação à indenização moral" (fls. 772).

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados no recurso e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento** ao recurso.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)