



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279322

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004213-96.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (WILL) e BANCO INTER S/A, é apelada/apelante RAYANE DE FARIA LIMA (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: **Negaram provimento ao recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso dos réus. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1004213-96.2023.8.26.0011

**APELANTE/APELADO: RAYANE DE FARIA LIM; WILL S.A.
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO; BANCO INTER S.A**

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). PAULO HENRIQUE RIBEIRO GARCIA

VOTO 2107

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE. DOIS PIX EM VALORES ALTOS E FORA DO PERFIL DE CONSUMO DA AUTORA. A SITUAÇÃO NOTICIADA DEVE SER ENQUADRADA COMO FORTUITO INTERNO, POIS AS OPERAÇÕES REALIZADAS APRESENTAM RELAÇÃO COM A ATIVIDADE DESEMPENHADA PELOS RÉUS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. VERBA HONORÁRIA CORRIGIDA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E DADO PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DOS RÉUS.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de golpe que gerou dois Pix fraudulentos na conta bancária da autora. A sentença condenou os réus a restituir os valores indevidamente enviados por Pix, com correção monetária e juros moratórios.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na necessidade de condenação dos réus à indenização por dano moral; nulidade da sentença por cerceamento de defesa; ilegitimidade passiva dos réus; revisão dos honorários advocatícios.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de cerceamento de defesa é afastada, pois as provas constantes nos autos são suficientes para a solução do litígio.

4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é configurada, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, devido à falha nos sistemas de segurança que permitiram as transações fraudulentas.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da autora provido e recurso dos réus

parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros decorre do risco da atividade. 2. A fixação dos honorários advocatícios deve observar os critérios do art. 85, §2º, do CPC.

Legislação Citada:

CPC, arts. 85, §2º, 370, 355, 487, I; CDC, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível nº 1001417-50.2019.8.26.0601, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 26.06.2023.

TJSP, Apelação Cível nº 1001468-95.2022.8.26.0006, Rel. Hélio Nogueira, j. 26.06.2023.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 732;737, cujo relatório se adota, na demanda proposta por **RAYANE DE FARIA LIM** em desfavor de **BANCO WILL S.A** e **BANCO INTER S.A.**, que julgou a ação nos seguintes termos:

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, DECIDO por JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por RAYANE DE FARIA LIMA em face de WILL BANK S.A. e BANCO INTER S.A., para condenar os corréus a restituir à parte autora os valores indevidamente enviados por PIX, indicados na inicial, com correção monetária pela Tabela Prática de Cálculos Judiciais do TJSP a partir do desembolso e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação;

Sucumbente em maior parte, arcará a Ré com as custas, despesas processuais e honorários do patrono da parte autora, que fixo em R\$ 5.551,73, nos termos do art. 85, §8º-A, do CPC.

Ambas as partes apelam.

A autora/apelante discorre, em síntese, sobre a

necessidade de condenação dos réus à indenização por dano moral, em razão de afronta aos seus direitos da personalidade e tempo dispendido para solucionar o problema.

O Banco Inter assevera, em síntese, nulidade da sentença, pois deveria ser realizada audiência de instrução e julgamento; sua ilegitimidade passiva; culpa exclusiva da vítima e de terceiros; inexistência de dano material; que a conta bancária utilizada para o golpe foi aberta sem a ocorrência de fraude; que o serviço foi regularmente prestado; que os honorários advocatícios devem ser revistos.

WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO sustentou, em síntese, que o valor dos honorários sucumbenciais deve ser ajustado; que a autora não merece ser beneficiária da gratuidade; culpa exclusiva da vítima e de terceiro; que o serviço foi regularmente prestado; que inexistente dano material e moral.

Contrarrazões apresentadas (fls. 806/825).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

Cuida-se de ação de indenização por dano material e moral, ajuizada em razão de golpe que gerou 2 (dois) Pix fraudulentos na conta bancária da autora.

No que se refere à impugnação da gratuidade, verifica-se que os réus não trouxeram novos elementos para afastar o benefício concedido no d. juízo de origem. Assim, rejeito a preliminar de impugnação à justiça gratuita concedida à fls. 396).

Analiso a preliminar de nulidade da sentença por cerceamento de defesa, com fundamento na necessidade de produção de provas em audiência de instrução e julgamento.

Conforme o artigo 370 do CPC, cabe ao juiz, de ofício ou a requerimento das partes, determinar as provas que reputar necessárias ao julgamento do mérito, sendo possível que o magistrado indefira as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Quanto ao julgamento antecipado, é certo que, na forma do artigo 355, caput e inciso I, do mesmo código, é facultado ao juiz julgar antecipadamente o pedido quando não houver necessidade de produção de outras provas.

Na hipótese, o conjunto probatório evidencia a desnecessidade de realização de outras provas, inexistindo cerceamento de defesa.

A preliminar de ilegitimidade não merece prosperar, vez que se aplica a teoria da asserção na análise das condições da ação. Desse modo, pela narrativa da parte autora na exordial, verifica-se que a indicação do polo passivo é correta. Ademais, essa questão se confunde com o próprio mérito, e com ele será analisada.

Passo a analisar o mérito.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Narra a exordial que a parte autora acessou link acreditando se tratar de promoção do Will Bank SA, e foi redirecionada para plataforma que pediu a senha e código de segurança para dar andamento no procedimento.

Após completar os supostos procedimentos, notou 2 (dois) Pix desconhecidos em sua conta bancária, nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 5.638,00 (fls. 31/35; 46, 615).

A autora comunicou a ocorrência ao réu, realizou notificação extrajudicial, e lavrou boletim de ocorrência, sem sucesso (fls. 28/30, 48/68; 69/79).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de permitir o débito na conta corrente, conforme demonstrado nas faturas de cartão de crédito e extrato da conta corrente (fls. 22/25; 594/618).

No extrato do cartão de crédito, fica nítida a divergência de valores, pois os lançamentos são de pequena monta, relacionados a gastos cotidianos.

As faturas dos 12 meses anteriores à fraude apontam que o maior gasto foi de R\$ 2.663,59, em dezembro/2022 (fls. 611); e as outras foram em valores de R\$ 208,66 em 04/2022; R\$ 174,94, em 05/2022; R\$ 174,94, em 06/2022; R\$ 140,02, em 08/2022; por sua vez, a fatura do mês do golpe chegou a R\$ 16.572,29 (fls. 599, 602, 605, 608, 614).

Assim, havendo evidências de ocorrência de fraude, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de autorizar as transações e permitir os Pix.

Referidas quantias destoavam do padrão normal de gastos, se comparado com o padrão de consumo indicado nos extratos. Esse contexto fático com operações bancárias incomuns deveria ter alertado os sistemas de

segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

Quanto ao ônus da prova, nota-se que a alegação da consumidora é verossímil, calcada no que hodiernamente ocorre e amparada por documentos.

Embora a instituição financeira alegue que não concorreu para o evento danoso, vez que a fraude foi perpetrada por terceiro e por culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado o defeito nos sistemas de segurança.

É responsabilidade da instituição fiscalizar a segurança das contas que são abertas, a fim de evitar que sejam utilizadas para aplicar golpes, como ocorreu no caso concreto.

Nesse prisma, o Banco do Inter concorreu para a concretização da fraude ao autorizar a abertura de conta bancária sem se certificar dos dados do contratante, possibilitando o recebimento de valores pelos golpistas.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do banco na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário e a consumação dos prejuízos sofridos pela autora.

Frise-se que o fraudador apenas logrou êxito na empreitada criminoso porque encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas, apresentam relação com a atividade desempenhada pelo apelante, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior

Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Ainda, nota-se que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a

ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Nesse sentido, bem pontua a sentença (fls. 732/737):

“No caso em questão, a instituição financeira, por meio do sistema automatizado de pagamentos e transferências, oferece um ambiente virtual para a realização de diversas operações bancárias, implantado para agilizar o serviço, sem a necessidade de funcionários próprios, com redução de custos e aumento da lucratividade, funcionando, assim, como verdadeira extensão da sede para prestação dos serviços bancários.

Ademais, é a instituição financeira que firma contratos de abertura de conta que possibilitam a transferência de valores, destinados a clientes que irão interagir no espaço por ela organizado.

E, nesse particular, verifica-se a falha tanto no serviço do banco Will, que gerou as operações impugnadas, em omissão de observação do perfil de consumo da autora e das autenticidade e regularidade das transações, quanto no do banco Inter que permitiu a abertura de manutenção de conta de terceiro aparentemente utilizada com o intuito de receber valores provenientes de fraudes financeiras, de modo a possibilitar ação criminosa, tendo ambos deixado de assegurar a realização de transações confiáveis no referido ambiente em que a impessoalidade e o distanciamento predominam, não podendo os Corréus pretender responsabilizar o consumidor por isso.

Frisa-se que, ainda que a autora tenha comprovado que informou o banco Will quanto à irregularidade das transações, foi permitida a realização de operação agendada para o dia seguinte, com a transferência indevida

de mais de R\$ 5.000,00, além dos R\$ 10.000,00 que já o haviam sido no dia em que a autora sofreu o golpe.

Com efeito, se foi o próprio Inter quem admitiu a abertura de conta de terceiro para interagir no espaço por ela organizado, enquanto o banco Will permitiu que as operações fossem concretizadas, sendo eles que controlam quem entra e quem sai de seu ambiente virtual, bem como traçam os limites da atuação dos referidos participantes, devem responder por aquilo que nele acontece como o “guardião do acesso”, utilizando-se expressão adotada por Claudia Lima Marques (MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, pp. 417/419).

Ora, espera-se que um meio eletrônico de pagamentos ofereça minimamente a segurança quanto à idoneidade dos agentes que nele atuam, exigindo-se a identificação dos participantes, e quando não atendida tal expectativa, de se atribuir ao organizador a responsabilidade pelos riscos decorrentes dessa insegurança e por eventuais danos repercutidos na esfera patrimonial do usuário.

Por se tratar de um ambiente virtual, caracterizado pela impessoalidade, em que não existe a presença de um funcionário para constatar a identidade daquele que se utiliza do sistema automatizado, tem se observado um número crescente de ações criminosas praticadas por terceiros que realizam diversas operações sem ciência ou anuência do verdadeiro titular da conta, apropriando-se indevidamente de numerário de outrem.

Impõe-se, assim, o reconhecimento da possibilidade de violação desse ambiente virtual, suscetível a fraudes, devendo os riscos dessa situação ser suportada por quem oferece o serviço, frise-se, sem a devida segurança esperada, e dele obtém proveito.

Com efeito, se as instituições financeiras disponibilizaram aos seus clientes esta facilidade, cabe a elas prezar pela segurança dos sistemas informatizados, afinal, não se observou, por exemplo, o sistema de dupla checagem nas operações impugnadas, nem a exigência pela identificação do terceiro que recebeu os valores.

Ensina a doutrina que "risco e culpa consistem, hoje, em duas fontes de responsabilidade, que, embora distintas, convivem em harmonia. É necessário, então, estabelecer a causa da responsabilidade, que deve estar num fundamento ético cuja apuração dar-se-á de forma direta ou indireta. Nesse diapasão, tem-se ressaltado que, nas relações interindividuais, a aplicação da responsabilidade subjetiva é mais conveniente, ao passo que a responsabilidade objetiva fica reservada àquelas hipóteses especificadas em lei, - responsabilidade ex lege. Tradicionalmente, a responsabilidade objetiva tem sido aplicada às situações onde o desequilíbrio entre as partes é flagrante (como nas relações de consumo) ou quando a atividade exercida por uma das partes revela-se de elevado potencial lesivo (como a exploração de energia nuclear)". (Carlos Young Tolomei, Anção de ato ilícito e a Teoria do Risco na perspectiva do Novo Código Civil, A Parte Geral do Novo Código Civil, Coordenador Gustavo Tepedino, Editora Renovar, São Paulo, 2002, pág. 354).

O fundamento dessa espécie de responsabilidade baseia-se na ideia de risco. Oportuna, ademais, é a lição de Carlos Alberto Bittar: "as ideias básicas desse posicionamento foram a da imposição de responsabilidade pela criação ou pelo controle do risco pelo homem, e o princípio da justiça distributiva, segundo o qual quem aufere lucro com uma atividade, deve suportar os ônus correspondentes. Assim, nessa nova concepção, basta que exista nexo de causalidade entre o exercício da atividade e o dano superveniente, para que se completem os pressupostos da responsabilidade em concreto. Preocupação primeira é, nesse sistema, a pessoa da vítima, cuja condição pessoal, ou posição econômica ou, mesmo as incertezas do processo, muitas vezes a afastava, na teoria anterior, da justa indenização pelo dano sofrido. A obrigação de reparar o dano, surge, pois, do simples exercício da atividade, que o agente desenvolve em seu interesse e sob seu controle, em função do perigo que dela decorre para terceiros. Tem-se então o risco como fundamento da responsabilidade". (O Direito Civil na Constituição de 1988, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 1990, pág. 167).

Diante desse quadro, merece acolhida a versão da autora, no sentido de que não efetuou as transações impugnadas, as quais portanto devem ser declaradas inexigíveis, devendo as requeridas por consequência ressarcir ao autor a quantia de R\$ 16.572,29".

Nesse sentido os julgados:

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS.
SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 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. Empréstimo no valor de R\$. 21.339,00 e transferências bancárias nos valores de R\$ 2.400,00 e 7.400,00. 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. 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). O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital do correntista. 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. Danos materiais. Reconhecida a falha e responsabilidade do banco réu, devido o retorno das partes à situação anterior. Daí a razão para a autora ser ressarcida por todos os valores decorrentes de saques e compras não reconhecidas. Danos morais reconhecidos. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 8.000,00. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação / Remessa Necessária 1001417-50.2019.8.26.0601; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Socorro - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2023; Data de Registro:

26/06/2023)

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Autora vítima de roubo de celular. Regularidade das operações, com base no perfil da cliente, não demonstrada. Fraudes não detectadas pelos sistemas de segurança da ré. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Reconhecimento e ratificação da r. sentença de que a ré deve restituir o desfalque patrimonial da autora. Apuração do montante devido que deve ocorrer em liquidação de sentença. Honorários advocatícios. Princípio da causalidade e sucumbência. Sucumbência recíproca reconhecida. Ônus sucumbenciais readequados. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido, nos termos da fundamentação (TJSP; Apelação Cível 1001468-95.2022.8.26.0006; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2023; Data de Registro: 26/06/2023).

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Alegações sobre indenização por danos morais que não será conhecido, pois não apresentado na inicial e não enfrentado na sentença recorrida. Golpe da falsa central de atendimento. Contato telefônico de suposto "agente de fraude" da instituição ré. Transferências via PIX para terceiros. Valores consideráveis. Padrão de fraude. Divergência do perfil da consumidora. Falha na segurança dos serviços. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC.

Sentença mantida. Recurso desprovido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1012186-63.2022.8.26.0003; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2024; Data de Registro: 06/09/2024).

Desse modo, deve ser ressarcido o valor de R\$ 16.572,29, nos termos fixados em sentença, pois se trata de quantia devidamente atualizada conforme informado pela parte autora na exordial, e que não foi impugnada pelos réus.

Com relação ao dano moral, embora a situação vivenciada pela autora tenha lhe causado frustração e incômodos, não há indícios de que tenha ultrapassado os meros dissabores do cotidiano, tampouco se verifica qualquer violação à sua dignidade ou honra.

A consumidora não comprovou ter sofrido qualquer prejuízo extraordinário em razão do tempo despendido para resolver o litígio, limitando-se a relatar contatos com as instituições rés. Ademais, sequer houve negatificação nos cadastros de proteção ao crédito em razão dos débitos lançados indevidamente em sua conta bancária.

Nessa linha, jurisprudência deste Tribunal:

“BEM MÓVEL – RESTITUIÇÃO DE VALORES – DEMORA NA DEVOLUÇÃO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – NÃO RECONHECIMENTO – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO CONDENATÓRIA AO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE IMPROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO INDENIZATÓRIA DE DANO MORAL – APELO NÃO PROVIDO. 1. Demora na devolução de valores decorrente da restituição de produto defeituoso, embora represente falha na prestação do serviço, não caracteriza, por si só, dano moral. 2. O inadimplemento contratual apenas gera compensação

extrapatrimonial quando há violação à dignidade do consumidor, o que não se verifica na hipótese. 3. Inaplicabilidade da tese do desvio do tempo produtivo, ante a ausência de comprovação de que o despendido para solucionar a questão tenha causado prejuízo relevante e desproporcional à rotina da consumidora. 4. Apelação não provida.” (TJSP; Apelação Cível 1016334-93.2023.8.26.0032; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2025; Data de Registro: 07/03/2025) (grifos nossos).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. ÔNUS DA PROVA DO FORNECEDOR. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. RECONHECIMENTO DA INEXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. NEGATIVAÇÕES PREEXISTENTES. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO TEMPO DESPENDIDO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que declarou a inexistência de relação jurídica referente a débito negativado indevidamente, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a negativação indevida do nome do autor, sem comprovação da relação jurídica, configura dano moral indenizável; e (ii) estabelecer se os honorários advocatícios devem ser majorados com base na tabela da OAB. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A indenização por danos morais baseada no desvio produtivo do consumidor exige a demonstração de tempo relevante despendido na resolução do problema, o que não foi comprovado nos autos. 4. A existência de negativações legítimas e preexistentes à negativação discutida nos autos impõe a aplicação da Súmula 385, do STJ,

*afastando o direito à indenização por danos morais. 5. A fixação dos honorários advocatícios deve observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não sendo vinculante a tabela da OAB, mas apenas referencial, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Tese de julgamento: **A) O desvio produtivo do consumidor como fundamento para indenização por danos morais exige a comprovação do tempo relevante gasto na resolução do problema. B) A fixação dos honorários advocatícios deve ser feita com base na equidade, considerando a complexidade da causa e o trabalho desempenhado pelo advogado, sem obrigatoriedade de observância da tabela da OAB. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, II, e 85, §§ 2º, 8º e 8º-A; CDC, art. 6º, VI. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1001570-37.2024.8.26.0010, Rel. Des. Arantes Theodoro, j. 29.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1003906-37.2024.8.26.0358, Rel. Des. Arantes Theodoro, j. 29.11.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1009364-81.2022.8.26.0624, Rel. Des. Heloísa Mimessi, j. 13.07.2023. (TJSP; Apelação Cível 1008207-50.2023.8.26.0297; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jales - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025) (grifos nossos).***

Em suma, inexistente dano moral a ser ressarcido.

Quanto aos honorários, o E. Superior Tribunal de Justiça, em sede de recursos repetitivos (Tema 1076), adotou a seguinte tese:

“i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação ou da causa, ou o proveito econômico da demanda, forem elevados. É obrigatória, nesses casos, a observância dos percentuais previstos nos parágrafos 2º ou 3º do artigo 85 do Código de Processo Civil (CPC) – a depender da presença da Fazenda Pública na lide –, os

quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa.

ii) Apenas se admite o arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo”.

À luz da tese firmada, somente nos casos em que o proveito econômico seja inestimável, irrisório ou o valor da causa seja muito baixo, é que se justifica o arbitramento dos honorários por equidade.

Não se enquadrando o presente caso em tais hipóteses, impõe-se a necessidade de modificação da decisão, para que sejam observados os critérios estabelecidos pelo art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Dessarte, fica improvido o recurso da parte autora; e parcialmente providos os recursos dos réus.

Portanto, fica reformada a sentença apenas para condenar os réus em honorários sucumbenciais de em 15% sobre o valor do proveito econômico obtido pela parte autora, que corresponde ao montante a ser restituído, a ser calculado em sede de cumprimento deste julgado, sendo que cada réu deverá pagar 50% dessa quantia; e condenar a autora em honorários sucumbências de 10% sobre o pedido afastado, que foi a indenização por dano moral de R\$ 10.000,00, devendo pagar 50% dessa quantia para cada réu, observada a gratuidade.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **meu voto é para NEGAR**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento ao apelo da autora e DAR PARCIAL provimento ao apelo dos réus,
nos termos da fundamentação lançada.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR