



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296669

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027344-23.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes BANCO MASTER S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada SANDRA MITIE UEDA PALMA.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do Banco Master S/A e deram provimento ao recurso do Banco Mercantil do Brasil S/A. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica

NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1027344-23.2023.8.26.0554 (Voto nº 1963)

APELAÇÕES DOS RÉUS – BANCÁRIO – CARTÃO DE CRÉDITO COM MARGEM CONSIGNÁVEL – Autora que nega a contratação do produto, sofrendo descontos em seu benefício previdenciário creditados no Banco Mercantil – Banco Master que não apresenta instrumento contratual, limitando-se a juntar aos autos comprovante de transferência para conta em nome da autora junto à terceira instituição financeira, da qual a consumidora assevera não ser correntista – Vazamento de informações do Banco Mercantil não comprovado – Inexistência do negócio jurídico bem assentada na origem – Responsabilidade do Banco Mercantil não comprovada – Dano moral configurado – Desfalque patrimonial e violação à expectativa de segurança – Sensações de angústia e frustração impostas à consumidora que desbordam do mero aborrecimento – *Quantum* indenizatório que deve ser mantido, respeitados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade – RECURSO DO BANCO MASTER DESPROVIDO – RECURSO DO MERCANTIL PROVIDO, julgando-se improcedente a ação em relação a esta casa bancária.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **apelações** interpostas pelos réus contra a respeitável sentença exarada às fls. 156/159 e 165 (fls. 176/189 e 192/200), proferida pelo MM. Juízo da 4.^a Vara Cível de Santo André, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada em parte**, conforme fundamentos doravante expostos.

A autora narra sofrer descontos mensais em seus proventos creditados junto ao **Banco Mercantil**, por força de cartão de crédito com reserva de margem consignada que assevera nunca ter celebrado com o corréu **Banco Master S.A**, imputando a ambos os réus a culpa pela contratação fraudulenta (fls. 02/03), razão pela qual pugna pela declaração de inexistência desse negócio, restituição dos valores descontados e indenização por dano moral.

Em sua defesa (fls. 55/71), o **Banco Mercantil** sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao passo que, no mérito, diz atuar apenas como instituição pagadora do benefício da autora, de modo que já recebeu os valores com os descontos realizados pelo próprio INSS (fls. 58).

Por sua vez (fls. 90/106), o **Banco Master** defende a regularidade na contratação pela autora do cartão de benefício *Credcesta*, além do serviço de saque, através do qual, em 27.01.2023, a autora recebeu a quantia de R\$ 5.651,95 (fls. 107); aduz que os contratos foram realizados por meio eletrônico, de modo que a autora tinha pleno conhecimento das condições do negócio, manifestando sua ciência e concordância (fls. 94/97).

A r. **sentença declarou a inexistência do contrato** e, conseqüentemente, **determinou a repetição do indébito, além de condenar os réus solidariamente ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais** (fls. 159 e 165).

Nesse passo, entendo que a insurgência recursal do **Banco Mercantil** deve colher êxito, rechaçando-se, por outro lado, o apelo do **Banco Master**.

Isto porque, em primeiro lugar, os extratos indicados na sentença que comprovariam que o **Banco Mercantil** estaria realizando os descontos a título de **"CONSIGNAÇÃO CARTÃO"**, em verdade, **são documentos emitidos pelo INSS, não havendo, portanto, qualquer demonstração de que sua retenção partiu dessa casa bancária em que a autora mantém conta aberta.**

Além do mais, a própria autora, em sua causa de pedir, não imputa tal fato a esse réu, muito embora também o responsabilize pela *contratação fraudulenta* (fls. 03), alegando, em réplica (fls. 144/150), que a sua responsabilidade advém do vazamento de informações (fls. 145, item "7").

No entanto, conforme se vê, ***tal alegação é baseada em mera suposição***, parecendo a autora desconhecer que a obtenção de informações por criminosos pode se dar por diversos meios, como os inúmeros cadastros que os consumidores realizam junto a órgãos públicos e/ou empresas privadas.

Dessa forma, caberia à autora comprovar que ***apenas o Banco Mercantil*** é detentor das informações que teriam sido utilizadas na contratação do negócio ao qual nega ter aderido, ônus do qual ***não*** se desvencilhou, a teor do que dispõe o artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, razão pela qual não vislumbro qualquer participação dessa casa bancária nos fatos que ensejaram os danos descritos na inicial.

Por outro lado, solução diversa se impõe reconhecer em relação ao ***Banco Master***, na medida em que esta instituição financeira, ainda que assevere a regularidade na contratação do tal produto "*Credcesta*", ou mesmo do tal saque indicado às fls. 107, ***não carregou aos autos qualquer instrumento, firmado física ou digitalmente, que comprovasse a adesão da autora àquele negócio***, quando então cumpriria, destarte, o ônus que lhe é imposto pelo artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Dessa forma, tendo em conta a peremptória negativa da autora na adesão do negócio, restou impossibilitado que tal documento, eventualmente, fosse submetido à perícia, grafotécnica ou na área tecnológica, a fim de demonstrar a regularidade da contratação, a teor do que preceitua o artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil.

Portanto, ***sem*** que, efetivamente, tenha sido demonstrada qualquer manifestação de vontade na celebração da avença, ***o que se tem nos autos é apenas um acervo anêmico e deficitário***,

inábil a comprovar que a autora aderiu àquele pacto; contudo, instado à dilação probatória (fls. 134), na oportunidade que teve, o **Banco Master** foi expresso em dizer que não teria novas provas a produzir (fls. 151/152).

Assim, se essa instituição financeira, visando agilizar seu negócio e captar maior clientela, com redução de custos, se propõe a disponibilizar seus serviços e produtos **sem a certeza de quem é, efetivamente, seu contratante, deve arcar com os riscos dessa atividade.**

Evidenciada, pois, a falha na prestação de seus serviços, **emerge a figura do fortuito interno**, reconhecendo-se a responsabilidade objetiva do **Banco Master** pelos danos patrimoniais causados à autora, consoante dispõe o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, outro remédio **não há** que não seja reconhecer a nulidade daquela contratação e, por consequência, a obrigatoriedade na devolução dos valores retirados da conta da autora, conforme assentado na i. sentença hostilizada.

Por fim, em relação ao **dano moral** cogitado na inicial, tenho que **bem reconhecida sua ocorrência** pelo douto Juízo a quo, eis que a **fragilidade do sistema do banco Master permitiu a ocorrência de fraude**, com a utilização indevida de dados da autora e, pior, **impondo-lhe um desfalque patrimonial de mais de R\$ 1.700,00** (fls. 14/20 e 138).

Tal situação, efetivamente, tem o condão de violar a legítima expectativa de segurança que a consumidora tem no sistema bancário, colocando-a a mercê de estelionatários que, corroborado pela falha dos serviços do corréu, lhe impuseram prejuízos financeiros, circunstância que, sem sombra de dúvidas, gera sensações de angústia e frustração, desbordando, por isso, do mero aborrecimento.

Evidenciadas, pois, as razões que me convencem acerca do abalo moral sofrido pela autora, à luz do caso concreto e dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, penso

que bem andou o Juízo de origem ao arbitrar a indenização em R\$ 5.000,00, quantia que reputo bem reprimir a conduta lesiva do **Banco Master** e, ao mesmo tempo, reparar o dano moral, **sem** o condão de proporcionar enriquecimento sem causa.

Destarte, pela razões acima expostas, a i. sentença deve ser parcialmente reformada.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO BANCO MERCANTIL, JULGANDO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS em relação a este apelante, ao passo que NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO DO BANCO MASTER**, deixando de majorar os honorários advocatícios da patrona da autora, eis que já arbitrados em seu patamar máximo (fls. 159).

Além disso, diante do resultado deste julgamento, **caberá ao Banco Master** arcar com todas as custas judiciais e despesas processuais, **à exceção daquelas adiantadas pelo Banco Mercantil**, que deverão ser ressarcidas pela autora, que ora **também fica CONDENADA** ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono deste réu, **ARBITRANDO-OS** em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

P. I. C.

São Paulo, 27 de março de 2025.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR