



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034536-96.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ELIAS FLAVIO CAMPOS NUNES.

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) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1034536-96.2023.8.26.0007

Comarca: SÃO PAULO – FORO REG. ITAQUERA – 5ª VARA CÍVEL

Apelante: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Apelado: ELIAS FLAVIO CAMPOS NUNES

Voto: 58554

Ementa: Ação de indenização por danos materiais e morais. Operações fraudulentas na conta do autor, resultando na indevida transferência de valores, via Pix, para terceiro. Falha na prestação de serviços da ré, consubstanciada na falta de segurança. Risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor (art. 14 do CDC). Contexto dos autos que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor, dada a falha de segurança. Danos materiais e morais caracterizados. Ratificação do julgado. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. RECURSO NÃO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 192/203, complementada a fls. 215, cujo relatório é adotado, julgou procedente a ação, para condenar a ré à restituição da quantia de R\$ 2.065,00, indevidamente sacada da conta do autor, com correção monetária a partir da data dos saques respectivos e juros legais desde a citação. Condenou, ainda, a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00 (cinco mil reais), monetariamente corrigido a contar da publicação da sentença (Súmula 362 do STJ), com o acréscimo de juros moratórios legais desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual, a atrair a incidência dos arts. 405

do CC e art. 5º, incisos V e X, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC.

Apela a ré, a fls. 218/235, requerendo a reforma da sentença. Sustenta a inexistência de falha na prestação de serviços, pois resta evidente que os débitos junto à plataforma só se consumaram após a obtenção dos dados sigilosos do autor por parte do fraudador, sem qualquer responsabilidade da plataforma, que é tão vítima da suscitada fraude quanto o autor. Aduz que não há qualquer ação ou omissão que justifique a sua responsabilização, uma vez que não há prova nos autos que tenha havido falha ou defeito na prestação de serviços, ônus que incumbia ao autor. Além disso, o dever de guarda das senhas e códigos, bem como a segurança dos dispositivos que acessam as contas, é inteiramente do usuário. Conclui que toda a situação narrada decorre da conduta de terceiro, afastando a responsabilidade da ré. Destaca que a requerida, na qualidade de plataforma digital, adota todas as medidas necessárias para a segurança de seu sistema e das informações nele contidas, mas cabe aos usuários o cuidado com seus dados e informações, sendo essencial que adotem as mínimas cautelas para sua segurança. Acrescenta que os danos morais não restaram caracterizados, pedindo o afastamento de tal condenação, ou a redução de seu valor.

Recurso tempestivo, preparado, respondido a

fls. 241/268.

É o relatório.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do 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'” (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

A r. sentença foi assim proferida:

“Vistos.

ELIAS FLÁVIO CAMPOS NUNES, ajuizou ação de

conhecimento, pelo rito ordinário, contra MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, aduzindo, em síntese, que foi vítima de uma fraude em sua conta no Mercado Pago no dia 7 de outubro de 2023. Sem sua autorização, foram realizadas diversas transações via Pix, totalizando um prejuízo de R\$ 2.065,00. Após registrar um boletim de ocorrência e entrar em contato com a plataforma, recebeu uma resposta insatisfatória do Mercado Pago, que alegou não poder recuperar o valor devido à falta de saldo na conta do destinatário. O autor discorda da resposta e considera que a plataforma é responsável pela segurança de sua conta. Assim, requereu a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, para restituição dos valores indevidamente sacados e a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais que estima em cinco mil reais. Com a inicial, juntou documentos.

Em sua defesa (fls. 40/49), o Mercado pago, argumenta que não há provas de falhas em seu sistema de segurança, pois a conta foi acessada utilizando a senha pessoal do usuário. A empresa destaca que a responsabilidade pela segurança da conta é do próprio usuário, uma vez que a senha é pessoal e intransferível.

A empresa também questiona sua legitimidade para responder pela ação, argumentando que a responsabilidade pela fraude recai sobre o terceiro que invadiu a conta. Por fim, o Mercado Pago destaca os investimentos em segurança e as ferramentas oferecidas aos usuários para proteger suas contas, negando qualquer responsabilidade pela ocorrência da fraude e, consequentemente, o dever de indenizar o usuário, razões pelas quais requereu o julgamento de improcedência do pedido.

Réplica a fls. 145/151.

Instados à especificação das provas, as partes manifestaram-se às fls. 155/158 e 159/161.

O Juízo determinou a juntada de novos documentos pela requerida (fls. 162) que deu cumprimento e foi dada vista à parte autora.

É o relatório. Fundamento e decido.

Conheço diretamente do pedido, na forma do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, tendo em vista que não é necessária a produção de provas em audiência e considerando, ainda, o expreso pedido da parte requerida pelo julgamento antecipado da lide.

Presente o caráter consumerista da relação entre as partes, afirmado peremptoriamente pelo entendimento

jurisprudencial cristalizado na súmula 297 do E. STJ, incide a responsabilidade objetiva da requerida, a teor do disposto no art. 14 do CDC, em plena sintonia com os riscos inerentes de sua atividade empresarial.

Nesse exato sentido, percucientes as luzes lançadas sobre o tema por ocasião do julgamento do Recurso Especial nº 557.030-RJ, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, ao pronunciar expressamente a susceptibilidade do sistema a falhas que não podem, à evidência, resvalar os direitos dos consumidores, presente o risco da atividade inerente às instituições financeiras.

Não por menos, tendo em conta o caráter inexoravelmente consumerista da relação jurídica em disputa, a deflagrar a responsabilidade objetiva da requerida, cumpria-lhe demonstrar, das duas uma: (i) que não ocorreu defeito na prestação do serviço; ou (ii) que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC).

Assim não se conduziu a parte requerida, nada obstante, olvidando-se do ônus probatório que lhe pesa sobre os ombros em situação tal, circunstância a determinar a inafastável procedência do pedido, para que seja a parte autora restituída da quantia indevidamente sacada,

conforme reiteradamente vem reconhecendo a jurisprudência, em situações análogas, como corolário da responsabilidade objetiva, sem prejuízo, evidentemente, da reparação pelos danos morais infligidos ao consumidor:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - RESPONSABILIDADE CIVIL - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - LEGITIMIDADE PASSIVA DA RÉ - PRELIMINAR REJEITADA - AUTORA CADASTRADA NO SÍTIO ELETRÔNICO DA EMPRESA RÉ (MERCADO PAGO) - UTILIZAÇÃO DE ESPAÇO VIRTUAL PARA COMÉRCIO ELETRÔNICO - CONTA INVADIDA POR TERCEIRO - SUBTRAÇÃO DE VALORES RELATIVOS AO CRÉDITO DAS VENDAS REALIZADAS E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO - AUSÊNCIA DE SEGURANÇA NECESSÁRIA PARA EVITAR A OCORRÊNCIA DE FRAUDES PERPETRADAS POR TERCEIROS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA (ART. 14 DO CDC) - INCIDÊNCIA DA TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE - DETERMINAÇÃO DE

RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA.

Considerando ser incontroversa a fraude perpetrada por terceiro junto à plataforma da empresa de e-commerce e, não tendo a ré tomado as devidas precauções a fim de evitar tal fraude e que implicou em prejuízos financeiros à autora, com subtração de valores relativos ao crédito oriundo das vendas realizadas e contratação de empréstimo em seu nome, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da ré, com fulcro no art. 14 do CDC, que decorre do risco da atividade, devendo suportar os danos derivados das fraudes levadas a efeito contra seus clientes, mormente os que foram vítimas de invasão de contas no comércio eletrônico por si fornecido e administrado, razão pela qual, se mantém a condenação atinente ao ressarcimento dos danos materiais demonstrados.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AUTORA CADASTRADA NO SÍTIO ELETRÔNICO DA EMPRESA RÉ (MERCADO PAGO) - UTILIZAÇÃO DE ESPAÇO VIRTUAL PARA COMÉRCIO ELETRÔNICO - CONTA INVADIDA POR TERCEIRO - SUBTRAÇÃO DE VALORES RELATIVOS AO CRÉDITO DAS VENDAS REALIZADAS E

CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO - DANOS MORAIS CABÍVEIS - TEMPO ÚTIL DESPERDIÇADO - PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - VALOR ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 - RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO - RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. I - A invasão das contas mantidas pela autora junto à plataforma digital ré, com saque indevido de valores e realização de empréstimo fraudulento em nome da demandante, ocasionou o bloqueio da conta, impossibilidade de realização de vendas e perda do tempo útil para a tentativa de resolução de problema ao qual não deu causa, acarretando dano moral compensável; II - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, sendo que, no caso dos autos, adequado que seja fixada a indenização em R\$ 5.000,00 para a autora.

(TJSP; Apelação Cível 1027819-51.2020.8.26.0564; Relator (a):Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo -6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2021; Data de Registro: 18/11/2021)

Ação de ressarcimento c.c indenizatória por danos morais - Contratação de empréstimos e transferências de valores (PIX) não reconhecidas pela autora - Procedência - Negativa da autora das transações impugnadas - Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) - Requerido não comprovou a legitimidade da contratação e legalidade dos descontos, tampouco a regularidade das transações bancárias e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a consumação das transações eletrônicas impugnadas (transferências de valores via PIX para conta em nome de terceiros desconhecidos da autora), ônus da prova do Banco réu (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC) - Inexigibilidade do débito - Fraude praticada por terceiros não exime o Banco de responder pelos prejuízos causados - Dano moral que se caracteriza com

a própria ocorrência do fato (*damnum in re ipsa*) - Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano - Sentença mantida - Negado provimento ao recurso do Banco réu e ao recurso adesivo da autora. (TJSP; Apelação Cível 1000071-69.2022.8.26.0533; Relator (a):Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste -3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2024; Data de Registro: 06/09/2024)

APELAÇÃO - CARTÃO DE CRÉDITO - "Golpe da Maquininha" - Valor da operação que não corresponde ao pretendido - Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações que fogem ao perfil de gastos do cliente - Apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) - Falha na prestação de serviços bancários - Restituição dos valores bem imposta na sentença. DANOS MORAIS não configurados - Ausente ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível

1002602-95.2023.8.26.0565; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024) No âmbito do E. Superior Tribunal de Justiça, de tão recorrente a questão, sobreveio a consolidação do entendimento jurisprudencial na Súmula nº 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Trata-se de conferir adequada distribuição dos riscos sociais, inerentes à atividade bancária, cujos estratosféricos lucros, é perfeitamente razoável exigir, sejam ao menos em parte destinados ao aprimoramento dos serviços, cuja insegurança não se concebe resvale nos direitos patrimoniais e extrapatrimoniais de seus clientes, como diariamente se constata no dia a dia forense.

É perfeitamente legítimo à parte autora esperar, como qualquer consumidor, que a instituição financeira cujos serviços contrata esteja adequadamente aparelhada à proteção de seus interesses, inclusive contra as

conhecidas fraudes, sob os mais diversos matizes, de todos conhecidas nas operações bancárias, por isso mesmo, perfeitamente previsíveis.

Daí a caracterização de ato ilícito a deflagrar a responsabilidade objetiva de que se cogita na espécie, não comportando cabida, em absoluto, a invocação da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro, em detrimento do risco inerente à atividade empresarial da parte requerida.

Cabia à parte requerida, detentora das informações de cadastro e dos meios tecnológicos capazes de identificar, por exemplo, o IP do usuário em transações virtuais, demonstrar a origem e a evolução do débito. No entanto, não se desincumbiu desse ônus, não conseguindo comprovar a legitimidade do saque questionado.

A versão da autora, corroborada por boletim de ocorrência (fls. 26/27) e pela própria suspeita de fraude do réu, conforme documento de fls. 28/29, é verossímil. Ao contrário, as alegações do réu, ao sugerirem que as transações não foram realizadas pela autora, reforçam a versão apresentada por ela. Embora o réu também possa ter sido vítima da fraude, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC

não se aplica ao caso. O golpe ocorreu no âmbito dos serviços prestados pelo réu, havendo a possibilidade, inclusive, de conluio de algum preposto. Ademais, o fornecedor responde objetivamente pelos vícios ou defeitos de seus produtos ou serviços, assim como por fatos do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

Diante da falha na prestação do serviço, que permitiu a ocorrência da fraude, o réu deveria ter adotado medidas de segurança mais eficazes para evitar a invasão de contas e a ocorrência de transações fraudulentas. A multiplicação dos prejuízos da autora demonstra a negligência do réu em relação à sua obrigação de garantir a segurança dos dados dos consumidores.

Por tais razões, o réu deve ser responsabilizado pelos prejuízos causados à autora.

Nessa senda, condena-se a instituição financeira a pagar indenização por dano material no importe de R\$ 2.065,00 com correção monetária a partir da data dos saques respectivos.

Os juros legais, por sua vez, incidirão desde a citação, conforme os artigos 405 e 406 do CC, o artigo 161, § 1º, do CTN e o Enunciado nº 428 da V Jornada de Direito Civil.

Sob outro vértice, razão não assiste à instituição

financeira ao refutar a caracterização de danos morais na espécie, em nexo de causalidade direta para com o ilícito perpetrado, caracterizado pela insegurança do serviço bancário prestado, assim considerado defeituoso à luz do ordenamento jurídico (CDC, art. 14, § 1º).

Com efeito, basta que se coloque no lugar da parte autora, assim indevidamente ceifada de suas parcas disponibilidades financeiras e sujeito a toda sorte de transtornos, para muito além de mero aborrecimento, para concluir-se sem sombra de dúvidas, pela caracterização de dano moral indenizável, notadamente presente a frustração das legítimas expectativas depositadas na segurança das operações realizadas pelo banco-réu.

Segundo iterativo entendimento jurisprudencial, a caracterização do dano moral propalado, em contexto que tal, prescinde de comprovação, vez que ele não se apresenta de forma corpórea, palpável, visível ou material, sendo, pelo contrário detectável tão somente de forma intuitiva, sensível, lógica e perceptiva. Por isso se diz que ele é evento ipso facto em relação à conduta ilegal.

Com efeito: A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa

medida; de modo que tampouco signifique enriquecimento despropositado da vítima; mas está também em produzir no agressor, impacto bastante para persuadi-lo a não perpetrar novo atentado. Trata-se então, de uma estimativa prudencial, que não dispensa sensibilidade para as coisas da dor e da alegria ou para os estados d'alma humana, e que, destarte, deve ser feita pelo mesmo Juiz, ou, quando não, por outro jurista - inútil por em ação a calculadora do técnico em contas ou em economia. É nesta direção que o citado Brebbia, em sua excelente monografia, aponta elementos a serem levados em conta na fixação da paga: a gravidade objetiva do dano, a personalidade da vítima (situação familiar, social e reputação), gravidade da falta e da culpa, que repercutem na gravidade da lesão e a personalidade (condições) do autor do ilícito (Essa Inexplicável Indenização Por Dano Moral, Des. WALTER MORAES, Repertório IOB de Jurisprudência, nº 23/89, pag. 417).

Percuciente, bem a propósito, a advertência de SÉRGIO CAVALIERI FILHO, ao ponderar que A reparação constitui, em princípio, uma sanção, e quando esta é de somenos, incorpora aquilo que se denomina risco da atividade, gerando a tão decantada impunidade

(Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros Editores, 4ª ed., pág. 109).

Tanto mais relevante a consideração a tal propósito, em se tratando, como se trata na hipótese, de relação de consumo, a demandar atuação jurisdicional profilática, em ordem a atender-se o escopo de respeito à dignidade do consumidor, a par da coibição e repressão eficientes aos abusos perpetrados pelos fornecedores, diretrizes basilares da Política Nacional das Relações de Consumo, em conformidade com o disposto no art. 4º, caput e inciso VI, da Lei nº 8.078/90.

Mas a moderação, ainda quando considerado o caráter punitivo da reparação pelo dano moral, é norte que deve sempre ser seguido, sob pena de se fomentar a industrialização do dano, o que não é de ser admitido, notadamente por ensejar reflexo enriquecimento sem causa, como se daria na espécie, caso acolhida a desproporcional estimativa indenizatória sugerida pela parte autora (20 salários mínimos), sem qualquer relação com a dimensão consequencial do ilícito.

Nessa quadra de considerações, o quantum indenizatório fica arbitrado em R\$ 5.000,00, valor que, a meu ver, expressa adequação à espécie, sobretudo porquanto sintonizado à diretriz da razoabilidade, sem

perder de vista o duplo escopo, compensatório/punitivo, da reparação pecuniária a tal título.

Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido, para condenar o MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA à restituição da quantia de R\$6.850,00, indevidamente sacada da conta da parte autora ELIAS FLÁVIO CAMPOS NUNES, com correção monetária a partir da data dos saques respectivos e juros legais desde a citação. Condeno, ainda, a parte requerida, ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00 (cinco mil reais). Esse numerário será monetariamente corrigido a contar da publicação desta decisão (Súmula 362 do STJ), com o acréscimo de juros moratórios legais desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual, a atrair a incidência dos arts. 405 do CC e art. 5º, incisos V e X, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC).

Diante da sucumbência, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas do desembolso, e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação.

No mais, julgo extinto o processo, com apreciação do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de

Processo Civil.

P.R.I.C.”

Os embargos de declaração foram acolhidos, a fls. 215, para o fim de retificar o valor dos danos materiais, passando a constar que a condenação da ré a devolver a quantia de **R\$ 2.065,00**, indevidamente sacada da conta do autor.

Pois bem.

Incidem na espécie os ditames do Código de Defesa do Consumidor.

Restou evidenciado nos autos que o autor foi vítima de uma fraude em sua conta no Mercado Pago, instituição ré, sendo realizadas transações via Pix, no valor total de R\$ 2.065,00.

A falha na prestação de serviços da ré se consubstancia na falta de segurança, que permitiu o acesso indevido de terceiros à conta do autor.

Diante deste contexto, a ré responde de forma objetiva, isto é, independentemente de culpa, a teor do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, tanto que o Colendo Superior Tribunal de Justiça já assentou que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ.

Mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ainda que a requerida seja vítima de terceiro que efetuou as transações no lugar do autor, o fato não a exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito do consumidor, na medida em que a ré responde objetivamente pelo risco de sua atividade.

Assim, não há como imputar ao consumidor a culpa pelas operações realizadas por meio de fraude e a falha na segurança e na prestação do serviço, pois o coloca em desproporcional desvantagem, atribuindo-lhe ônus que, em realidade, não lhe cabe, pela sua vulnerabilidade, reconhecida pelo Código do Consumidor.

Portanto, deve ser reconhecida a responsabilidade da ré em indenizar os valores indevidamente subtraídos da conta do autor, tal como constou da sentença.

Os danos morais, por sua vez, restaram caracterizados na espécie, em virtude da preocupação, aflição e constrangimento causados ao autor em razão das operações fraudulentas em sua conta, levando-se em conta ainda que a situação não foi resolvida extrajudicialmente.

É que se "tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas

suscetíveis de reparação". (...) O que se repara é "o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado" (vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).

Relativamente ao valor da indenização por danos morais, nota-se que o mesmo não deve ser insignificante, haja vista que deve servir de desestímulo ao cometimento futuro de condutas lesivas, além de representar uma compensação pela humilhação e constrangimentos indevidamente sofridos.

No caso em exame, sopesando os fatos narrados e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e, tendo em vista a reprovabilidade da conduta ilícita, intensidade e duração do sofrimento experimentado pelo autor, bem como a capacidade econômica do causador do dano, mostra-se razoável a indenização fixada, da ordem de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com os acréscimos constantes da sentença.

Destarte, a sentença deve ser mantida, tal como lançada.

Considerando o trabalho adicional em sede recursal, e em atenção ao art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

primeira instância, para 18% (dezoito por cento) do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator