



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300252

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011401-08.2023.8.26.0637, da Comarca de Tupã, em que é apelante JOSÉ FRANCISCO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011401-08.2023.8.26.0637

Apelante: José Francisco de Oliveira

Apelado: Banco BMG S/A

Comarca: Tupã

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) Edson Lopes Filho

Voto nº 1.690

APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DECORRENTE DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Alegação de que celebrou contrato de empréstimo com o banco réu, mas não requereu ou autorizou a portabilidade de seu benefício assistencial. Pretensão da restituição do valor do benefício e condenação do réu em indenização por danos morais. Acolhimento parcial. Ausência de comprovação da existência de requerimento do autor para modificar o local de recebimento de seu benefício. Banco réu que não se desincumbiu do ônus que lhe competia. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação de serviços. Autor que ficou obstado de receber seu benefício. Devolução do valor do benefício ao autor referente a competência de outubro de 2023, pois não lhe foi repassado. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 4.0000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Redistribuição dos encargos da sucumbência. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por JOSÉ FRANCISCO DE OLIVEIRA contra a r. Sentença de fls. 127/129, proferida na ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de BANCO BMG S.A., que julgou improcedentes os pedidos e condenou o autor no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Em suas razões recursais (fls. 132/137) alega, em síntese, a

inexistência da relação jurídica entre as partes no que se refere à portabilidade do benefício previdenciário à agência situada na cidade de São Paulo/SP. Assevera que o réu não apresentou qualquer prova da autorização da portabilidade do benefício para agência bancária localizada 500km de distância de sua residência, tampouco comprovou a legitimidade dos pagamentos efetuados para pessoa diversa. Assevera que não nega a contratação de empréstimo noticiado pelo apelado, mas a contratação da portabilidade de seu benefício para a cidade de São Paulo e o recebimento das competências de outubro e novembro de 2023.

Requer a reforma da r. sentença para que o apelado seja condenado a ressarcir pelo dano material que causou, consistente na devolução dos benefícios pagos para terceira pessoa. Ainda, requer a declaração de inexistência de contratação da portabilidade para recebimento do seu benefício assistencial, além da condenação do réu em indenizar por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo recursal, tendo em vista que o apelante é beneficiário da justiça gratuita.

Contrarrazões às fls. 138/140 e 141/143.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e

morais em que o autor sustenta que o benefício assistencial que recebe sempre foi creditado na Caixa Econômica Federal, agência localizada em Tupã/SP, entretanto, ao tentar sacar os valores referente a competência de outubro e novembro de 2023, com pagamentos em novembro e dezembro, respectivamente, foi informado que seu benefício havia sido transferido para o Banco BMG, agência localizada no Bairro de Vila Buarque, na cidade de São Paulo, em decorrência da portabilidade, sem que tenha feito a solicitação para tanto (fls. 25/28).

Ou seja, o autor se insurge contra a alegada contratação da portabilidade de seu benefício para a cidade de São Paulo e o recebimento das competências de outubro e novembro de 2023, do referido benefício, com pagamentos que deveriam ter ocorrido em novembro e dezembro, respectivamente.

O réu, por sua vez, aduz a regularidade da contratação do empréstimo e *"no que tange a portabilidade do benefício, a parte autora estava plenamente ciente, no momento da formalização, com o qual procedeu com a autorização quando da assinatura do contrato"* (fls. 43)

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

Nessa senda, a situação fática deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Segundo a súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*.

Incumbia, portanto, ao banco réu provar a legitimidade do requerimento da portabilidade do benefício assistencial do autor para uma de suas agências, e a entrega ao autor dos valores respectivos, objeto de discussão nos autos, visto que fornecedor dos serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

A portabilidade do benefício previdenciário consiste na mudança do banco onde o beneficiário recebe o pagamento. Assim: *“os beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), quando passam a receber um benefício previdenciário, inicialmente, têm o pagamento realizado por meio de cartão magnético. De acordo com o INSS, é possível alterar o recebimento do pagamento para que seja creditado na própria conta corrente (ou poupança) do segurado. (...) O beneficiário tem também a opção de alterar a forma do seu pagamento para recebimento por meio de conta corrente ou poupança. Para fazer a mudança, basta ir ao banco escolhido e, caso ainda não tenha conta, criá-la para o recebimento do benefício. O órgão destaca que precisa ser alguma agência bancária que possua contrato com o INSS.”* (<https://www.dataprev.gov.br/noticias/meu-inss-saiba-como-alterar-forma-de-pagamento-do-beneficio-do-instituto> - destaquei).

Portanto, as normas que disciplinam a matéria exigem a solicitação do próprio beneficiário para a alteração de domicílio bancário

ou do meio de pagamento (art. 609, §6º da IN PRES/INSS nº 128/2022 e Resoluções CMN nºs 4.639/2018 e 3402/2006).

Ou seja, a portabilidade do benefício previdenciário depende da autorização do consumidor, e a sua realização não ficou comprovada neste caso, ônus que incumbia ao banco réu.

As provas realizadas permitem verificar que o autor reside em Tupã/SP e recebia benefício de prestação continuada à pessoa idosa na Caixa Econômica Federal, Agência 0362 (Tupã), como decorre dos extratos da sua conta (fls. 29/31).

Entretanto, em 07/11/2023, referente a competência de outubro de 2023, seu benefício foi creditado no Banco BMG, em agência localizada em São Paulo (fls. 25/27).

Incumbia ao réu apresentar Termo de Opção – Benefício do INSS, comprovando a alteração do domicílio bancário, todavia, apresentou nos autos apenas o Contrato de Empréstimo Pessoal e o Termos de Autorização de Débito em Conta Corrente (fls. 50/62).

O contrato de empréstimo pessoal, no valor de R\$ 1.264,56 (fls. 53/62), estabelece que a forma de liberação do valor dar-se-ia por crédito em conta junto ao Banco 104 (Caixa Econômica Federal) que de fato, se efetivou conforme documento de fls. 65.

Contudo, **embora comprovado o financiamento cuja contratação nunca foi negada pelo autor**, a ré não demonstrou a existência da autorização do autor para a portabilidade do benefício para outra cidade, especialmente porque situada mais de 500km do local da residência do beneficiário.

Por sua vez, foi previsto que *"as parcelas serão debitadas da(s) conta(s) de titularidade do (a) DEVEDOR (A), indicada(s) no Termo de Autorização de Débito em Conta (...)"* (Quadro IV - fls. 54). Entretanto, isso não implica em autorização de portabilidade do recebimento do benefício previdenciário para uma das agências do banco réu (fls. 50/52).

Embora não demonstrada a autorização para a portabilidade do benefício previdenciário, no extrato fornecido pelo INSS consta que o crédito foi efetivado junto ao banco BMG, com a ressalva "crédito não retornado"(fls. 25/28).

O autor formulou ao INSS solicitação de pagamento do benefício não recebido, obtendo a seguinte informação: *"O pagamento já foi efetuado em 07/11/2023 em conta corrente no Banco BMG S/A, RUA FREDERICO ABRANCHES, 239, VILA BUARQUE, São Paulo/SP, conforme anexo e não pode mais ser reemitido. Caso tenha sido o beneficiário, deverá procurar um correspondente local do banco para verificar o ocorrido e ou Procon."* (fls. 28).

Restou demonstrado que o pagamento do benefício assistencial referente à competência de outubro de 2023 foi creditado em 07/11/2023, na conta bancária mantida no BMG (fls. 27 e 28), contudo, não há qualquer comprovação no sentido de que o autor teve acesso ao seu benefício, ônus que incumbia ao réu.

A responsabilidade do banco como prestador de serviços é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. E, nos termos do parágrafo 3º desse artigo, o fornecedor comente não será responsabilizado quanto provar: *"I- que, tendo*

prestado o serviço, o deferido inexistente; II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Por sua vez, o artigo 6º, inc. VIII, do referido Código prevê como direito básico do consumidor: *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Nesse panorama, e diante do quanto relatado pelo autor, não há como deixar de reconhecer a ocorrência de falha na prestação dos serviços pelo banco réu, o que causou transtornos porque o autor ficou obstado de receber seu benefício de outubro de 2023, no importe de R\$ 747,29, valor que deve ser restituído.

Por seu turno, não há nos autos elementos que demonstrem que o autor também foi impedido de receber o benefício referente à competência de novembro de 2023.

No mais, incumbia ao banco réu, a fim de elidir sua responsabilidade, o ônus de provar que não houve falha de sua parte, mas não apresentou ou produziu prova nesse sentido.

E o impedimento ao acesso de benefício previdenciário concedido pela idade do seu titular faz presumir que o autor sofreu repercussões à sua esfera moral relevantes, em razão da situação de insegurança quanto ao recebimento dos valores e ao prejuízo ao seu sustento.

Assim, mostra-se cabível a indenização por danos morais

postulada pelo autor, porquanto, mais do que dissabores, é de se presumir que sofreu transtornos e privações, além dos prejuízos materiais.

Mostra-se aplicável ao presente caso a Súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Segundo Antônio Jeová Santos: *"A indenização não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade"* (Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 199).

Dessa forma, é devida indenização por danos morais a ser fixada em R\$ 4.000,00, de forma a manter a proporção entre a lesão e a respectiva reparação e, ainda, que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade levando-se em conta os transtornos sofridos pelo autor.

Sobre os valores a serem restituídos a título de indenização por danos materiais incidirão juros de mora e correção monetária desde o evento danoso (07/11/2023 – fl. 27/28) Turma, julgado em 19/9/2022, DJe de 22/9/2022).

Por sua vez, a indenização por danos morais será acrescida de correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de mora a partir da citação.

A correção monetária da indenização por danos morais, por sua vez, incide desde a data do arbitramento nos termos da Súmula 362 do C. STJ (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”).

A correção monetária incidirá, nas duas hipóteses, pelo IPCA e juros de mora pela taxa de juros que integra a Selic.

Nesse sentido, a jurisprudência dessa C. Corte:

"Ação de obrigação de fazer. Portabilidade de benefício previdenciário. Alteração de domicílio bancário. Pedido de reversão do domicílio bancário para a agência e conta anteriores, com o desbloqueio do saldo existente e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Alegação do demandante de que jamais solicitou a portabilidade do benefício para a conta mantida pelo apelado. A despeito de as normas que regem a matéria exigirem a solicitação pessoal do beneficiário, permanece possível a existência de fraudes, cabendo ao banco demonstrar a existência da solicitação, ônus do qual não se desincumbiu. Dano moral configurado. Manutenção da sentença. Majoração recursal dos honorários. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000956-98.2023.8.26.0549; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santa Rosa de Viterbo - Vara Única; Data do Julgamento: 25/07/2024; Data de Registro: 25/07/2024)

"Ação declaratória de rescisão contratual cumulada com indenização por danos morais – Procedência – Autor que recebia benefício previdenciário em conta corrente mantida perante o banco réu – Falha na prestação dos serviços do banco que causou a devolução das quantias ao INSS – Autor que ficou obstado de receber seu benefício de outubro/2023 a março/2024 – Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo, nos termos dos arts 3º, § 2º, e 14 do CDC – Ônus da prova que cabe, por isso,

*ao fornecedor de serviços, consoante previsto no art. 6º, inc. VIII, de referido Código – Requisitos não configurados na hipótese vertente – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Responsabilidade deste corretamente reconhecida – **Dano moral configurado** – Severos danos causados ao autor – Valor arbitrado pelo douto Magistrado que merece ser mantido – Sentença confirmada – Recurso do réu improvido. (TJSP; Apelação Cível 1005734-63.2024.8.26.0004; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2024; Data de Registro: 17/10/2024)- destaquei*

Ante o resultado do julgamento do recurso, e considerando a sucumbência mínima do autor, o banco réu arcará com o pagamento de custas e despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 20% do valor da condenação (art. 85, §2º, do Código de Processo Civil).

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para condenar o réu a restituir ao autor o valor do benefício assistencial referente à competência de outubro de 2023, com juros e correção monetária, desde 07/11/2023, e no pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 4.000,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(quatro mil reais), observados os termos iniciais da correção monetária e dos juros moratórios, assim como as respectivas taxas, previstos na fundamentação. O réu arcará com as custas e despesas do processo e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica