



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302648

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011635-97.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante MARIA APARECIDA MARQUES XAVIER (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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: **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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 2.263

APEL. Nº: 1011635-97.2024.8.26.0590

FORO: São Vicente

APTE.: Maria Aparecida Marques Xavier (A)

APDO.: Banco Mercantil do Brasil S/A (R)

CONTRATO – Serviços bancários - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos material e moral – Conta invadida por criminosos – Contratação de empréstimo e de cartão de crédito consignado fraudulentas, seguida de transferência de valores via PIX e TED para crédito em conta dos golpistas – Verossimilhança das alegações autorais - Contratações não comprovadas – (art. 373, inc. II, do CPC) – Responsabilidade objetiva da ré – Falha na prestação dos serviços – Procedência parcial – Recurso exclusivo da autora – Pretensão de majoração do valor da condenação por dano moral – Majoração do “quantum” para R\$3.000,00 – Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Verba honorária – Elevação cabível - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 276/280, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Aduz a apelante para a reforma parcial do julgado, em síntese, que a condenação por dano moral comporta majoração para o equivalente a dez salários-mínimos nacionais vigentes e que o valor fixado a título de verba honorária

de sucumbência deve ser aumentado para o correspondente a 20% do valor da condenação (fls. 283/289).

Recurso tempestivo, contrariado e isento de preparo.

É o relatório.

Preliminarmente, salienta-se que, devido à ausência de inconformismo por parte do banco-apelado, tornou-se imutável o capítulo da r. sentença vergastada que declarou a inexigibilidade dos contratos impugnados pela apelante, além da condená-lo à repetição do indébito, na forma simples, e ao pagamento de indenização por dano moral. Portanto, a controvérsia recursal limita-se à análise da viabilidade da majoração do valor da indenização por dano moral e do valor dos honorários advocatícios de sucumbência fixados pelo d. Juízo “a quo”.

A r. sentença vergastada foi assim proferida:

“No mérito, os pedidos são procedentes.

Extrai-se dos autos que, na data de 08/02/2024, houve a contratação (i) do empréstimo consignado nº 000807305849 no valor de R\$8.406,27; (ii) do cartão de crédito consignado

nº 6358051, com saque liberado de R\$4.655,00 e (iii) do cartão de crédito consignado nº 6358050, com saque liberado de R\$4.655,00.

Não se discute que houve a efetiva disponibilização dos créditos contratados na conta bancária da autora, sendo que, no mesmo dia 08/02/2024 e de forma sucessiva, foram feitas 04 transferências, via Pix, em favor de Valervania Rodrigues Damascena no valor total de R\$3.794,00 e 05 transferência para Maria Aparecida de Carvalho, totalizando a quantia de R\$4.587,00.

Também é incontroverso que os saques relativos aos cartões de crédito impugnados foram creditados na conta da autora somente em 14/02/2024 e não houve a posterior utilização dos cartões físicos pela autora para realização de qualquer outra despesa ou compra (fls.228/241).

Ademais, pela análise do teor do documento de fls. 52/55, observa-se que o banco requerido procedeu, na via administrativa, ao cancelamento do contrato de empréstimo nº 000807305849 uma vez que havia o valor líquido do crédito liberado do empréstimo disponível em conta, cujo saldo positivo, na realidade, referia-se ao valor dos saques dos cartões consignados.

Diante deste cenário, vislumbra-se verossimilhança nas assertivas da autora de que foi vítima de fraude, notadamente considerando que o banco requerido não trouxe aos autos quaisquer elementos para comprovar que as operações impugnadas condiziam com o perfil regular das

movimentações financeiras realizadas pela autora e produtos ordinariamente por ela contratados.

Aliás, embora o banco réu informe que as contratações foram feitas, de forma remota, mediante reconhecimento fácil e assinatura eletrônica, deixou de identificar o IP do usuário responsável e as coordenadas da geolocalização do acesso para comprovar que a solicitação foi, de fato, feita pela autora.

Assim, tendo em vista que no caso dos autos aplicam-se as regras do Código de Defesa do Consumidor, sendo decretada às fls.72/74 a inversão do ônus probatório em favor da autora, até porque seria verdadeira prova diabólica imputar à correntista o dever de comprovar fato negativo – que não autorizou as contratações e transferências realizadas e à mingua de comprovação, pelo réu, da regularidade de tais transações, forçoso concluir que as operações impugnadas foram efetuadas por terceiros de má-fé.

Desta feita, considerando o entendimento pacificado de que apenas os fortuitos externos, não ligados a atividade dos prestadores de serviço, é que possuem o condão de excluir o nexo causal, afastando a responsabilidade civil, no caso dos autos, não é possível o reconhecimento da excludente de responsabilidade por fato de terceiro e/ou culpa exclusiva da vítima, uma vez que a fraude somente se perpetrrou em razão da facilidade de contratação remota de empréstimo e adesão à cartão de crédito consignado, de modo que os riscos decorrentes da adoção de tal procedimento não pode ser imputado, exclusivamente, ao consumidor por ser inerente à

atividade desenvolvida pela instituição bancária, cabendo a ela aperfeiçoar seus procedimentos de segurança e adotar métodos mais eficientes para impedir essas irregularidades.

Como se sabe, não é incomum golpes dessa natureza estando os estelionatários cada vez mais ousados e criativos, sendo notório que a desburocratização de acesso aos serviços bancários, igualmente, contribui para prática de ato ilícito por terceiros de má-fé e, portanto, se de um lado a instituição financeira têm vantagens em fornecer serviço de concessão de crédito remoto, sem necessidade de prévia exibição de documentos físicos ou comparecimento presencial do correntista, de outro lado, deve garantir a segurança de tal serviço, assumindo o risco profissional da conveniência oferecida.

Além disso, diante do crescente aumento de fraudes bancárias, no caso dos autos, infere-se que era de fácil percepção que as operações realizadas eram suspeitas por destoarem do perfil da autora como correntista e terem sido feitas, todas no mesmo dia e de forma sequencial, logo, deveriam ter sido melhor analisadas pelo sistema interno do réu, aplicando-se ao presente feito o disposto no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Desta feita, de rigor a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado nº 000807305849 no valor de R\$8.406,27 e dos cartões de crédito consignados nº 6358051 e nº 6358050, com saque liberado de R\$4.655,00 cada um e, por consequência, faz jus a autora à restituição dos valores que foram descontados de seu benefício

previdenciário no período. Contudo, anoto que a restituição dos valores deverá ser de forma simples por não se aplicar o disposto no art. 42, parágrafo único do CDC, para repetição do indébito, uma vez que não restou demonstrada a má-fé do banco réu, sendo que a mera falha na segurança decorrente de ato efetuado por terceiro fraudador não enseja pagamento em dobro.

Outrossim, diante do reconhecimento da fraude envolvendo as 09 transferências realizadas via PIX no valor total de R\$8.381,00 e tendo em vista que o valor dos saques disponibilizados na conta da autora pelos cartões consignados foram utilizados para liquidação do contrato de empréstimo (todos inexigíveis), não há falar em devolução integral dos créditos depositados em favor da autora ao réu e sim compensação de eventual saldo remanescente.

Nesse ponto, pela análise dos extratos de fls. 27/28, percebe-se que as operações fraudulentas resultaram em um saldo positivo de R\$929,00 que poderá ser compensado do valor da condenação. Isto porque, do crédito do empréstimo de R\$8.406,27, a quantia total de R\$8.381,00 foi transferida indevidamente para terceiros, sobrando R\$25,27 e do crédito total de R\$9.310,00 (referente a 2 depósitos de R\$4.655,00) foi, ao que tudo indica, utilizado para liquidação do empréstimo no valor singelo de R\$8.406,27, sobrando o valor de R\$903,73 que não se tem notícia da destinação dada.

No tocante ao pedido de indenização por danos morais, embora evidente que o banco réu, igualmente, foi vítima da fraude perpetrada por terceiros, é certo que tinha meios para

minimizar os prejuízos haja vista que poderia ter resolvido tão logo a questão na via administrativa, o que evitaria de a autora arcar com descontos indevidos em seu benefício previdenciário por mais de 06 meses por serviço que não autorizou.

Assim, a postura omissiva da instituição financeira ré na solução extrajudicial da controvérsia mostrou-se suficiente para provocar desgaste emocional e angústia na autora - pessoa idosa - configurando-se a ofensa extrapatrimonial injusta.

Dessa forma, considerando as peculiaridades do caso, bem como ponderando entre o efetivo prejuízo suportado pela autora, fixo o dano moral em R\$2.000,00 (Dois mil reais).” (fls. 276/280).

Como visto, as transações financeiras fraudulentas só ocorreram por conta de defeito nos serviços prestados pelo apelado, de modo que seguramente deve ser condenado à indenização do **dano moral** causado à apelante, que suportou a angústia e enorme constrangimento, presumidos da ocorrência do próprio fato, além do tempo perdido em ter que se socorrer do Poder Judiciário a fim de obter a declaração de inexistência da dívida por ela não contraída.

Por tais razões, trata-se de compensar ou amenizar o dano moral tendenciosamente causado pelo réu, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito e, ao mesmo tempo, desencorajar o responsável a repetir a conduta.

Diante desse ambiente desfavorável para o consumidor e da condenável postura do fornecedor, o valor da indenização deve ser estabelecido seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

À vista disso, sugestionado pelos parâmetros estabelecidos e pela lógica que os orienta, a indenização fixada pelo juízo comporta majoração para **R\$3.000,00 (três mil reais)**, eis que tal quantia melhor se coaduna com a situação analisada e com os critérios orientadores acima mencionados, assim como alinhada com aqueles utilizados por este C. Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em situações semelhantes.

Confira-se:

“CONTRATO – Serviços Bancários – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral e material – Empréstimo consignado alegadamente não contratado - Contratação eletrônica não comprovada (arts. 373, inc. II e 429, inc. II, ambos do CPC) – Responsabilidade

*objetiva do réu – Falha na prestação dos serviços - Sentença de parcial procedência – Apelação da autora buscando a majoração do dano moral – Apelação do réu visando à improcedência da ação – **"Quantum" arbitrado mantido (R\$3.000,00)** – Razoabilidade e proporcionalidade - Juros de mora e correção monetária – Termo inicial - Hipótese de responsabilidade extracontratual – Aplicação "ex officio" da Lei nº 14.905/24 - Novo regime jurídico dos consectários legais – Norma de natureza processual - Repetição de indébito em dobro – Possibilidade – Modulação dos efeitos admitida (EAREsp nº 676.608-RS) – Autorização para compensação mantida – Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1009039-48.2023.8.26.0438; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Penápolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024).*

“APELAÇÃO – BANCÁRIO – INDENIZATÓRIA – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – PARCIAL PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DA RÉ – FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito da autora – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Caso em que realizada transação em valor fora do perfil da consumidora – Evidente falha na prestação de serviço do banco – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos morais – Ocorrência – Fatos que superam o mero aborrecimento

decorrente de violação contratual – Indenização fixada em R\$3.000,00, que não comporta redução – Sentença mantida – Negaram provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1084536-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024).

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Autor alega ter sido vítima do crime conhecido como "sequestro relâmpago". Transferência via PIX realizada mediante coação. Operação fora do padrão do correntista. Evidente falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco da atividade. Declaração de nulidade da transação impugnada acertada. Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada em R\$3.000,00, de forma moderada e razoável, preservando o caráter compensatório e punitivo do dano moral. Sentença de procedência da ação mantida. Recurso do réu desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000922-21.2023.8.26.0001; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024).

Por fim, no tocante aos **honorários advocatícios**, a legislação em vigor determina que os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o

máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, de acordo com o lugar, a complexidade da causa, o tempo despendido e o trabalho efetivamente realizado (artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil).

Por tais razões e considerando-se os critérios supramencionados, **majora-se** a verba honorária devida pelo réu para 13% sobre o valor atualizado da condenação, a fim de remunerar condignamente o patrono da autora.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator