



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317197

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011841-92.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante VALÉRIA DAS NEVES BENTO, é apelado BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1011841-92.2024.8.26.0564
COMARCA: São Bernardo do Campo — 9ª Vara Cível
APELANTE: Valéria das Neves Bento
APELADO: Banco BMG S/A.

Voto nº 11.124

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
RECURSO PROVIDO.**

I. Caso em Exame:

**Indenização por danos morais.
Transferência indevida do recebimento
de seu benefício previdenciário para
uma conta no banco réu, resultando em
03 meses sem recebimento de
proventos. Ocorrência de fraude.**

II. Questão em Discussão:

**Determinar se a falha na segurança do
banco, que permitiu a fraude e a
consequente privação do benefício
previdenciário da autora por 03 meses,
configura dano moral indenizável.**

III. Razões de Decidir:

**Restou incontroverso que a apelante
não autorizou a portabilidade de seu
benefício e não contratou o empréstimo
consignado, sendo reconhecida a
irregularidade pelo próprio banco. A
privação das verbas alimentares por 03
meses e as medidas tomadas pela
autora para regularizar a situação
configuram sofrimento e abalo mental
passíveis de reparação.**

IV. Dispositivo e Tese:

5. Recurso provido.

**Tese de julgamento: 1. A falha na
prestação de serviços bancários que
resulta em privação de verbas
alimentares por período significativo
configura dano moral. 2. A indenização**

deve ser fixada conforme os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Vistos.

Trata-se de Ação de “Indenização por Danos Morais” proposta por Valéria das Neves Bento contra Banco BMG S/A. alegando que, em outubro de 2023, terceiros fraudadores teriam transferido o recebimento de seu benefício previdenciário para uma conta bancária junto ao Réu, motivo pelo qual a Autora ficou 03 meses sem receber seus proventos previdenciários. Requereu a condenação do Réu ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 14.120,00.

Sobreveio a sentença (fls. 280/282) que julgou improcedente o feito, haja vista a ausência de grave ofensa à personalidade da Autora.

Apelou a Autora (fls. 287/296) sustentando, em síntese, a ocorrência de prejuízo moral indenizável, na medida em que fatos que deram ensejo à presente não se configuram mero aborrecimento.

Contrarrazões às fls. 299/303.

Recurso tempestivo e preparo recolhido às fls. 297/298.

É o relatório.

A pretensão deduzida merece acolhida.

É incontroverso que a Apelante não realizou a abertura de conta, assim como não autorizou a portabilidade de seu benefício previdenciário e tampouco contratou junto ao Apelado o empréstimo consignado nº 428463183, a ponto de a própria instituição financeira reconhecer

as irregularidades da operação e promover o seu cancelamento e o ressarcimento de valores à Apelante (fls. 69/70).

Observa-se do contrato acostado às fls. 127/137 que o documento pessoal e a *selfie* de validação da operação de contratação junto ao Apelado são diferentes do que foi apresentado pela Apelante à fl. 20. Ao que tudo indica, os elementos de identificação às fls. 135/137 são de um terceiro que teria se passado pela Apelante para realizar a contratação.

O exposto demonstra falha na prestação do serviço oferecido pelo Apelado, cujo sistema de segurança bancária se mostrou vulnerável a fraudes ao não apurar a autenticidade dos elementos de identificação apresentados na oportunidade.

Diante da fraude em comento, a Apelante não teve creditado seu benefício previdenciário mensal durante três meses, período no qual teve que tomar medidas junto às Autoridades Públicas (lavratura de Boletim de Ocorrência – fls. 64/66; e Protocolo no INSS – fls. 67/68), incluindo reclamações junto ao banco Apelado (fls. 63, 69/70, 73/75).

Com efeito, não se ignora que a contratação fraudulenta por si só não configura dano moral (TJSP; Apelação Cível 1000308-06.2023.8.26.0554; Relator (a): José Marcos Marrone; 23ª Câmara de Direito Privado; Julgamento em 11/07/2024). No entanto, o transtorno de estar privada de suas verbas alimentares por três meses, bem como todas as ações para regularizar a situação descrita revelam que da falha na prestação de serviços do Apelado sobrevieram desdobramentos que representaram sofrimento, abalo mental e humilhação passíveis de reparação à Apelante

Além disso, frise-se que a indenização por dano moral tem caráter dúplice, tanto punitivo do agente para que não reincida, quanto compensatório, em relação à vítima, buscando minimizar os aborrecimentos sofridos.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e repetição de indébito. Sentença de procedência. Inconformismo da autora. Controvérsia recursal restrita aos pedidos majoração da indenização por danos morais e dos honorários sucumbenciais. Ausência de recurso da parte requerida. Contrato de cartão de crédito com autorização para desconto em benefício previdenciário. Operação bancária eletrônica fraudulenta evidenciada pela ausência de demonstração de efetiva contratação, ônus que cabia ao banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. **Dano moral caracterizado em razão do prejuízo em verba alimentar.** Fixação de indenização em R\$ 5.000,00, conforme sentença, mostra-se razoável ao caso concreto. Precedentes desta C. Câmara. Honorários advocatícios fixados com base no valor da condenação. Verba fixada de maneira adequada, sem se mostrar irrisória e com base no artigo 85, do CPC. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000484-39.2024.8.26.0266; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 2ª Vara; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024) (g. n.)

E ainda:

“APELAÇÃO. Ação declaratória c.c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da autora. **Controvérsia recursal restrita à existência de dano moral. Portabilidade da conta bancária da requerente destinada ao recebimento de seu benefício previdenciário, sem a sua autorização. Instituição financeira que não comprovou a solicitação da autora para a transferência de contas. Danos morais configurados. Utilização de dados pessoais e sigilosos da beneficiária para abertura fraudulenta da conta por terceiro no intuito de desviar sua verba alimentar. Falha na prestação dos serviços oferecidos pelo banco apelado.** Fixação do montante em R\$ 3.000,00 se mostra adequada e razoável ao caso concreto. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001269-37.2023.8.26.0233; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibaté - Vara Única; Data do Julgamento: 02/10/2024; Data de Registro: 02/10/2024) (g. n.)

Desse modo, ante a repercussão na esfera extrapatrimonial da Apelante, deve ser reconhecida e imputada a ocorrência de danos morais, os quais ficam fixados no importe de R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e da

proporcionalidade, bem como em consonância com os danos sofridos.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar o r. Julgado recorrido e condenar o Apelado ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da data de publicação do Julgado (Súmula 362, STJ), acrescida de juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso (outubro de 2023).

Em razão da sucumbência, condeno o Apelado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora