



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000346509

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060447-52.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ANGELA MARIA PARMEZAN (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso, com observação e correção do valor da causa, de ofício. V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator
Assinatura Eletrônica

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1060447-52.2023.8.26.0576

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Angela Maria Parmezan

Comarca: São José do Rio Preto

Juiz(a): Luiz Fernando Cardoso Dal Poz

Voto nº 21.140

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de operações bancárias fraudulentas (contratação de empréstimo imediato e de renovação de crédito consignado) c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte ré.

1. Fraude bancária. Pessoa que se apresenta como representante do Banco réu e que, ao ofertar portabilidade de empréstimo contratado com instituição financeira diversa, induziu a autora-devedora a fornecer dados, mediante os quais foi contratado um empréstimo imediato, bem como a renovação de empréstimo consignado que quitou empréstimos anteriores com liberação de quantia (troco). Valores disponibilizados na conta da autora que, na sua quase totalidade, foram transferidos pelos golpistas para outras contas via PIX. Instituição financeira que deixou de esclarecer de que modo os contratos foram celebrados e de trazer provas documentais para comprovar suas assertivas. Parte ré que não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a higidez dos contratos, ou seja, de que foi a própria autora quem celebrou os empréstimos. Contratos nulos em relação à autora, observando-se que a restituição das partes ao *status quo ante* implica a reativação dos contratos de empréstimos consignados quitados com o contrato fraudulento.

2. Dano moral não configurado. Inexistência de prova da negativação ou constrangimento. Mero dissabor decorrente da intercorrência eventualmente originada pela própria conduta da vítima.

3. Valor da causa. Efetivo proveito econômico pretendido pela parte autora. Correção de ofício.

4. Sentença reformada, para afastar a indenização por dano moral. Recurso parcialmente provido, com observação e correção do valor da causa de ofício.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgou a ação parcialmente procedente, para (a) declarar a nulidade dos contratos impugnados e dos respectivos débitos; (b) condenar o réu a restituir à autora os descontos operados em sua conta, com correção e juros dos desembolsos, *“ressalvado, no entanto, o desconto dos valores que foram revertidos em proveito da autora, como os que abateram empréstimos anteriores e ficaram retidos na conta”*, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de indenização por dano moral, com correção da prolação da sentença e juros legais da citação, ficando *“autorizada a compensação entre o valor da indenização e o correspondente ao saldo do empréstimo revertido em proveito da autora, sendo que eventual resíduo será cobrado em parcelas dentro do limite consignável, incidindo unicamente correção monetária”* (fl. 138); (c) condenar o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor do contrato somado ao da indenização, abatido o saldo revertido em proveito da autora (fls. 136/139).

O réu, ora apelante, alega que: (a) a parte autora vulnerou sua segurança, concorrendo para a prática do golpe, afastando o nexo causal necessário à responsabilização do Banco, o que leva à improcedência da ação; (b) não há se falar em restituição de indébito ou indenização por dano moral, não comprovado; (c) a indenização é excessiva, e deve ser reduzida, caso não afastada, considerando-se também a culpa concorrente da autora (fls. 142/156).

Vieram aos autos contrarrazões da autora, a alegar inovação recursal do réu, com os *prints* de telas sistêmicas inseridos na apelação (fl. 145/146), e a inconsistência do recurso (fls. 142/156).

Recurso tempestivo, preparado, regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Inicialmente, não há se falar em inovação recursal, pois os *prints* de telas sistêmicas inseridos na apelação (fl. 145/146) remontam a documentos juntados na contestação (fls. 77, 81, 85 e 86).

Os recurso é parcialmente provido, com observação e correção do valor da causa de ofício.

2. Na sua petição inicial, alega a autora que (a) entre os dias 14 e 16 de agosto de 2023, recebeu telefonema de pessoa que se apresentava como gerente do Banco réu (Banco Mercantil), no qual mantém a conta em que recebe seu benefício previdenciário, informando-lhe que o empréstimo contratado com instituição diversa (Banco BMG) “*seria portado para o banco réu, e que ele seria quitado e seria disponibilizado pela autora o valor de R\$ 5.747,40*” (fl. 2); (b) o interlocutor tinha seus dados pessoais e não desconfiou; (c) “*A oferta parecia boa, então a autora disse 'sim' para um suposto sistema de gravação em que registraria o contrato bancário*” (fl. 3); (d) dirigiu-se a agência do réu em 18 de agosto para utilizar o suposto valor que teria em sua conta, quando descobriu que fora vítima de um golpes pois (d1) os três empréstimos consignados que mantinha com o réu foram renegociados, o saldo devedor quitado (R\$ 10.785,20), com liberação de troco em conta (R\$ 11.949,82), em novo contrato de empréstimo consignado nº 806628281 (valor total de R\$ 22.735,02), com prestações mensais de R\$ 581,13 (fls. 78/80; (d2) foi efetuada a contração de um empréstimo imediato, contrato nº 806628166 , com liberação de valor em conta (R\$ 3.317,79), com prestações mensais de R\$ 707,47 (fls. 75/76); (d3) grande parte dos valores disponibilizados em sua conta foram transferidos pelos golpistas para outras contas via PIX, havendo um saldo remanescente que transferiu para conta poupança, a fim de evitar novas transferências; (e) o réu falhou na observância da segurança necessária à prestação do serviço; (f) ajuizava a ação para declaração de nulidade dos contratos, cessação do descontos no montante mensal de R\$ 1.288,60, e condenação do réu a lhe restituir os valores que já foram descontados, e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 15.000,00 (fls. 1/18).

Na contestação (fls. 50/59), o réu alegou que: (a) “*A parte autora foi vítima do golpe do 'falso empréstimo'*”(fl. 51); (b) “*após a parte autora cair nas*

falácias do suposto funcionário, ela propicia aplicação do golpe ao seguir os comandos dos estelionatários, como propriamente confessado” (fl. 51); (c) “houve a liberação em conta da quantia de R\$ 26.052,02, proveniente da contratação de empréstimo, realizado por meio eletrônico, através do canal internet banking, com digito de senha secreta e código de segurança, fornecidos a terceiro, como confessado” (fl. 51); (d) há culpa exclusiva da autora e terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade da instituição bancária.

Réplica reiterando a falha na prestação do serviço bancário (fls. 93/101).

Pois bem.

3. Por um lado, não há qualquer comprovação de que a autora tenha recebido ligação de central de atendimento do banco réu, ou de que os golpistas tinham conhecimento de seus dados bancários, não sendo incomuns os casos em que a própria vítima, induzida por técnicas de “engenharia social”, acabe por fornecer informações confidenciais aos estelionatários.

Constata-se, assim, a negligência da demandante em buscar informações ativamente junto aos canais oficiais do banco, e que a própria autora colaborou involuntariamente com a prática criminosa, pois, se os golpistas tivessem todos os dados, senhas e dispositivos necessários ao golpe, prescindiriam de qualquer contato com a parte autora.

Sob outra perspectiva, eventual negligência do consumidor, por si só, não obsta o reconhecimento de defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta dos dados bancária da autora nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

O réu, em sua contestação, limitou-se a afirmar que não possuía nenhuma relação com a alegada fraude praticada por terceiros, e que eram válidas

as contratações do empréstimo impugnados, sem, contudo, trazer qualquer prova de que a autora tenha efetivamente celebrado os negócios, pois juntou tão-somente comprovantes das operações (fls. 75/81) e extratos da conta (fls. 82/86).

Ao permitir a contratação de empréstimos em nome da autora, sem os devidos protocolos de segurança, falhou o réu na prestação do serviço, e por isso os contratos devem ser declarados inexigíveis em relação à autora.

3.1. Pondere-se, todavia, que a nulidade dos negócios implica a restituição das partes ao *status quo ante* e, embora o entendimento seja decorrência do pedido inicial e da sentença, a fim de se evitar dificuldades em sede de cumprimento, há que se observar expressamente que (i) os contratos de empréstimos consignados quitados (contratos nº 000802974066, 000802974067 e 00080299328) com a operação fraudulenta (contrato nº 806628281 – fls. 78/80) ficam reativados, sob pena de autora experimentar enriquecimento sem causa vedado pelo ordenamento, ponderando-se, outrossim, que (ii) a reativação deve ser feita através do restabelecimento dos descontos ainda devidos à época, com cobranças mensais nos valores contratados originariamente, tendo em vista a falha na prestação do serviço, (iii) admitindo-se a compensação com os valores que devem ser restituídos pela ré com os saldo devedor destes contratos reativados.

Observe-se, ainda, que (iv) a autora não pode ser condenada a restituir os valores depositados em sua conta em razão dos contratos impugnados, e que foram transferidos pelos golpistas via PIX, pois, reitere-se, a fraude narrada, tal como ocorrida, não teria logrado êxito se não houvesse falha na prestação do serviço do réu; (v) contudo, a demandante deve restituir o valor remanescente de tais operações impugnadas, com correção monetária a partir da disponibilização em conta -- pois, de outra forma, auferiria enriquecimento sem causa --, admitindo-se, outrossim, a compensação com os valores que devem ser restituídos pela ré.

4. No que concerne ao dano moral, a intercorrência vivida pela parte autora foi de fato desagradável, contudo, não ostenta contornos de dano moral, mas sim de dissabor condizente com a vida contemporânea.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto porque a autora, além de ter concorrido para a prática do golpe, não comprova negativação em seu nome ou que foi submetida a constrangimento público em decorrência da cobrança.

Nesse sentido:

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Fraude bancária – Autor que confirmou dados pessoais via telefone e entregou cartão magnético a terceiro – "Golpe do motoboy" – Compras que fogem do perfil financeiro do consumidor – Má prestação de serviços constatada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) caracterizada, ausente excludente – Dano moral, todavia, não configurado – Autor que concorreu para o evento – Inexistência de inscrição de nome em órgãos de proteção ao crédito – Recursos desprovidos. (TJSP; **Apelação Cível 1011903-51.2019.8.26.0001**; Relator (a): **Vicentini Barroso**; Órgão Julgador: **15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível**; Data do Julgamento: **11/11/2020**; Data de Registro: **11/11/2020**).

5. Rigorosa, ainda, a correção do valor da causa atribuído pela autora -- R\$ 15.000,00 (fl. 18)

O proveito econômico pretendido pela autora é a exclusão da dívida de R\$ 63.498,64 que, decorrente dos empréstimos impugnados, excede seus débitos originários dos 3 empréstimos consignados (000802974066, 000802974067, 00080299328) e que ainda remanescem (contrato de empréstimo imediato 806628166, valor total de R\$ 25.468,92 – fls. 75; contrato de renegociação 806628281, valor total de R\$ 48.814,92, descontados R\$ 10.785,20 relativos ao saldo devedor dos contratos anteriores, auferindo-se o montante de R\$ 38.029,72 – fls. 78),

Além disso, pugnou a autora pela condenação do réu ao pagamento de indenização de R\$ 15.000,00.

Assim, de ofício, corrige-se o valor da causa para R\$ 78.498,64.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. Portanto, o recurso é parcialmente provido, para afastar a condenação por dano moral, com observação de ofício, nos termos ventilados no item “3.1” deste Acórdão, corrigindo-se o valor da causa para R\$ 78.498,64.

Ficam as partes autora e ré condenadas a arcar com as custas e despesas processuais, na proporção de 20% e 80%, respectivamente e, em igual proporção, ao honorários advocatícios totais arbitrados em 10% do valor atualizado da causa (ou seja, 10% sobre R\$ 15.000,00 devidos pela autora, 10% sobre R\$ 63.498,64 devidos pelo réu), observada da justiça gratuita deferida à autora.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: *"A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração"* (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, com observação e correção do valor da causa de ofício.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator