



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000337705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008332-07.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante LURDES CORREA LEITE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu, vencidos o 3º Juiz que declara voto e o 5º Juiz, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

-- voto n. 34609 --

Apelação Cível n. 1008332-07.2024.8.26.0451

Apelantes e apelados reciprocamente: Lurdes Correa Leite e Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Piracicaba

Juíza de Direito sentenciante: Fabíola Giovanna Barrea Moretti

Disponibilização da sentença: 17/09/2024

LEGITIMIDADE PASSIVA “AD CAUSAM”- FRAUDE BANCARIA - DANO MATERIAL- CAUSA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL- AUSÊNCIA

– Ação declaratória c.c. indenizatória- transações bancárias realizadas no cartão de crédito e débito do correntista.

– O autor imputa ao réu severo vício na prestação de seus serviços, consistente na violação dos deveres de segurança, suficiente a lhe ocasionar significativo prejuízo material e moral, de onde se extrai a pertinência subjetiva. – ilegitimidade passiva não configurada.

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA – GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – NEXO CAUSAL EXISTENTE.

– Consumidor – “Golpe da falsa central de atendimento” - Movimentação bancária por terceiros- Transação nitidamente destoante do padrão de consumo do correntista, consumidora idosa e por isso mais vulnerável- Dever de a instituição financeira zelar pela segurança das transações – Exclusão do nexo causal – Impossibilidade:

– É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes, razão pela qual, falhando nessa tarefa, não há exclusão do nexo causal pela movimentação de conta bancária e lançamentos indevidos de compra no cartão de crédito e de débito, pagamentos efetuados, empréstimos contratados, transferências de valores realizadas, imputados à autora, vítima do “golpe do motoboy” – Declaração de inexigibilidade dos empréstimos bancários, compras a crédito e no débito, pagamentos efetuados e transferências realizadas.

DANO MATERIAL

– Consumidor- “Golpe da falsa central de atendimento”- Lançamentos e empréstimos indevidos -Responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva do banco - Relação de consumo - Verificação-
Anulação dos empréstimos - Cabimento:

- Tendo sido demonstrado prejuízo ao patrimônio da autora por ato ilícito imputável ao banco réu, de rigor que seja condenado à reparação.

DANO MORAL

-Transações contestadas- Movimentação em conta corrente, com empréstimos fraudulentos- Fraude - Responsabilidade objetiva da instituição bancária- Relação de consumo -Inteligência da Súmula 479 do STJ - Indenização - Cabimento - Danos presumidos na espécie:

- A realização de transações bancárias indevidas, com tomada de empréstimos e uso de dados sigilosos e movimentação da conta bancária, inclusive com a contratação de empréstimo, implica a observação do que dispõe a Súmula 479 do STJ, que responsabiliza objetivamente a instituição bancária por ações de terceiros, e gera, por si só, o dever de indenizar por danos morais, presumidos na espécie.

DANO MORAL- Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito - Enriquecimento indevido da parte prejudicada - Impossibilidade - Razoabilidade do quantum indenizatório:- A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

Vistos etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos da respeitável sentença a fls. 234/241, que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados na ação declaratória de nulidade contratual cc indenização movida por Lurdes Correa Leite contra o Banco Mercantil do Brasil S/A, a fim de tornar declarar inexigíveis os contratos de empréstimo, bem como reconhecer a nulidade dos débitos referentes aos PIX e saques descritos na inicial, condenando a instituição financeira à restituição dos valores

descontados do benefício previdenciário da autora com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde a data dos descontos e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação. Pela sucumbência recíproca, condeno a autora e réu ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 20% e 80%, respectivamente, bem como dos honorários advocatícios devidos ao patrono das partes, no valor de 10% do proveito econômico obtido, observada a gratuidade processual em favor da parte autora.

Irresignado **apela o réu (fls. 250/270)**

alegando em preliminar ilegitimidade passiva, pois a fraude foi cometida por terceiro, sem qualquer ação de preposto do banco. No mérito, suscita culpa exclusiva de terceiro, pois os atos foram praticados por criminosos, que ludibriaram a vítima para concretizar o golpe. Diz que também houve culpa da vítima, que não se cercou dos cuidados necessários e concedeu os dados aos estelionatários. Afirma que as transações foram efetuadas por meio eletrônico, com uso de senha e chaves de segurança; não há prova de fraude no sistema bancário. Aduz que o banco não pode ser obrigado a agir como "garantidor universal" de toda e qualquer transação realizada pelos clientes, sob pena de inviabilizar o funcionamento de suas atividades. Defende que ausente nexo causal entre a conduta do banco e o dano. Por isso pretende a reforma do julgado, julgando-se improcedentes os pedidos e invertendo-se o ônus da sucumbência.

Apela também a autora (fls. 274/286),

discorrendo sobre a necessidade de reforma do "decisum", a fim de que seja arbitrada indenização pelos danos morais sofridos. Diz que os fatos lhe causaram profundo abalo pois é pessoa idosa, hipervulnerável, especialmente considerado seus parcos rendimentos. Por isso requer o provimento do apelo, com fixação de indenização para compensação dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais sofridos.

Os recursos são tempestivos; a da autora isento de preparo, porque foi beneficiada com a gratuidade (fls. 71/2) e o do réu, bem-preparado (fls. 271/273); e ficam nesta oportunidade, recebidos apenas no efeito devolutivo, por se enquadrar a presente hipótese no art. 1.012, § 1º inciso V, do Código de Processo Civil.

A autora apresentou resposta (fls. 290/296) postulando o não provimento do apelo do adverso.

É o relatório.

I. Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual c.c indenização movida por Lurdes Correa Leite contra o Banco Mercantil do Brasil S/A , na qual alega que no dia 01 de abril de 2024 recebeu um SMS noticiando a tomada de um empréstimo em seu nome, no valor de R\$ 2.550,00 e que ela deveria entrar em contato com o telefone número "4003-4155". Afirma que no mesmo dia ligou para o referido número e não foi atendida. Diz que após isso começou a receber insistentes ligações de vídeo de pessoa que se passava por preposta do banco réu. Diz que temerosa, às 16h51m do mesmo dia atendeu a ligação de uma pessoa que se identificou como "Fernando Bitencourt", funcionário do banco. Sustenta que referida pessoa lhe disse que seu cartão havia sido clonado e que ela precisava tomar medidas de segurança com urgência.

Afirma que disse ao suposto funcionário que compareceria ao banco no dia seguinte, mas foi alertada pela pessoa que não seria possível aguardar tal período de tempo. Menciona que concordou em efetuar chamada de vídeo com referida pessoa e

mais tarde descobriu que de posse de seus dados sigilosos e reconhecimento facial, o suposto funcionário (estelionatário), conseguiu efetuar as seguintes transações: Um empréstimo pessoal no valor total de R\$ 17.162,28 (contrato nº 000807506293), parcelado em 36 vezes de R\$ 476,73 (liberação de R\$ 3.086,69 na conta da autora), com vencimento da primeira parcela em 10/05/2024; um empréstimo consignado no valor total de R\$ 46.719,96 (contrato nº 000807506294), parcelado em 84 vezes de R\$ 556,19 (liberação de R\$ 16.306,54 na conta da autora), com vencimento da primeira parcela em 10/05/2024;• Às 17:03h: Um saque de R\$ 910,00; um outro saque de R\$ 910,00;Às 17:15h: Um PIX de R\$ 9.900,00 para pessoa jurídica denominada “51.418.294 JAMILE CLARO SILVA” — CNPJ: 51.418.294/0001-07 (Chave PIX CNPJ51418294000107 - Instituição Zoop Meios de Pagamentos; um PIX de R\$ 10.000,00 para pessoa física denominada WALLACE PRADO SOUZA — CPF **787408*, (Chave PIX telefone 11987914532 - BancoPagSeguro).

Sustenta ter comparecido à delegacia de polícia e noticiado os fatos à autoridade policial, com lavratura do ° EO1139-1/2024. Diz ter noticiado os fatos ao banco, que nada fez. Por isso postula a anulação dos contratos de empréstimos e como os fatos lhe causaram profundo abalo, que seja arbitrada indenização para compensação dos danos morais em R\$ 15.000,00.

Pugna pela concessão de tutela antecipada e, no mérito, a nulidade das transações e a inexigibilidade dos empréstimos, pagamentos e transferências realizadas em conta bancária de titularidade da autora, a nulidade e inexigibilidade de todos os empréstimos efetuados e indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Foi deferida a tutela de urgência a fls. 71/72, e a após contestação (fls. 79/99) e réplica (fls. 199/209), sobreveio a r. sentença de parcial procedência, da qual apelam as partes.

II. Da preliminar de ilegitimidade passiva: Inicialmente deve ser ressaltado que no caso há relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990. O banco custodia recursos financeiros do autor e por isso é parte legítima para integrar o polo passivo de relação processual em ação que versa sobre a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores. Por isso afasta-se a preliminar arguida.

III. No mérito, na hipótese vertente, verifica-se relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, enquadrando-se as partes, perfeitamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor, expressos pelos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

É, ademais, o que preconiza a **Súmula 279 do C. Superior Tribunal de Justiça**: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste particular, quer em virtude da imperiosa inversão do ônus da prova, decorrente da hipossuficiência técnica do consumidor (CDC, art. 6º, VIII); quer em razão da impossibilidade de produção de prova acerca de fato negativo genérico (de que não realizou as indigitadas operações), cabia ao réu demonstrar a regularidade das transações imputadas ao autor, ônus do qual não se desincumbiu.

E, ainda que a autora tenha concordado em efetuar ligação de vídeo com o criminoso e cedido informações bancárias e dados biométricos (reconhecimento facial), contribuindo para o aperfeiçoamento de fraude, as circunstâncias fáticas atribuíam verossimilhança ao “SMS” enviado, a ligação telefônica e a falha de segurança no sistema do réu possibilitaram a realização de diversas operações, de forma seriada e em valores elevados, fora do padrão de utilização da Autora.

Ainda que a culpa tenha sido de terceiro, isso não afastaria a responsabilidade objetiva do réu pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias. Tem-se que a hipótese é de fortuito interno, por inobservância dos deveres de segurança e de sigilo de dados.

Nesse sentido, entendimento pacificado pelo **Colendo Superior Tribunal de Justiça** com a edição da Súmula 479: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Ademais, cumpre observar que a autora é idosa (tinha 60 anos à época dos fatos), devendo ser levado em

consideração **que há lei específica para tutelar seus direitos e que se encontra em situação de vulnerabilidade tanto por ser consumidor, quanto por ser idoso.** Nesse sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, que considerou, em caso análogo ao dos autos, que: *“a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.”* (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

No mesmo julgado, restou consignado que:

*“Recentemente, esta Terceira Turma STJ decidiu que **o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista** (REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe 18/8/2022; REsp 2.015.732/SP, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe 26/6/2023; e AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe 1/6/2023).” (grifo nosso)*

Quanto à condenação ao pagamento de indenização por dano moral, manifesto o vício na prestação do serviço, haja vista ter restado demonstrada a movimentação bancária e uso de cartões de crédito e débito, além da contratação de empréstimos por criminosos, e tudo isso por culpa do Banco que falhou com o dever de segurança que lhe é imposto perante o consumidor, ao permitir a ocorrência de fraude por transações de autoria desconhecida.

Diante da situação exposta, é fato que a permissão dessas movimentações indevidas por meio da falha no sigilo dos dados pessoais do autor, sem que tivesse tomado as providências necessárias para impedi-las e revertê-las, foi mesmo abusivo. É inegável que os fatos narrados superaram, em muito, o mero aborrecimento do autor, que se viu vítima de fraude com a realização de vultosas transações em seu nome, em poucos dias.

Consigne-se que não tendo obtido resolução no âmbito extrajudicial, por meio de contestação administrativa e reclamação no Procon, o autor precisou se socorrer do Poder Judiciário para que tivesse seu direito à declaração de inexigibilidade reconhecido, assim como a reparação material.

Portanto, é patente a configuração do dano moral indenizável, sendo de rigor que o autor seja ressarcido.

Veja-se precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(...) 6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses

em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.

10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.

11. Recurso especial conhecido e provido. (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.)

E, no caso não cabe cogitar de eventual culpa concorrente, porque as circunstâncias do caso estão a indicar a responsabilidade da instituição bancária, pois não proporcionou a segurança necessária e permitiu que outrem tivesse acesso a conta bancária do consumidor e disso se aproveitasse. Os atos praticados destoam da regularidade do consumidor.

No tocante a fixação da quantia atribuída a

título de danos morais, é forçoso reconhecer que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Neste contexto, fixo a quantia de **R\$ 5.000,00**, que se mostra adequada, para reparar a vítima do evento lesivo, punir a conduta desidiosa da instituição financeira, sem ter o condão de acarretar enriquecimento sem causa de quem quer que seja. Sobre aludido montante, por se tratar de responsabilidade extracontratual, uma vez que ficou demonstrado a inexistência de contração lícita entre as partes, os juros de mora deverão incidir a partir do evento danoso, nos da Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça e corrigido monetariamente, a contar do arbitramento, de acordo com a Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça.

IV. Ante o exposto, por meu voto, dá-se provimento ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso do Réu, para fixar a indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

Como o réu decaiu em todos os pedidos, as custas lhe cabem inteiramente e os honorários fixados em favor do patrono da autora ficam fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Respeitadas as decisões dos tribunais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Júnior

-- Relator --



Voto nº 7437

Apelação Cível nº 1008332-07.2024.8.26.0451

Comarca: Piracicaba

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado/Apelante: Lurdes Correa Leite

DECLARAÇÃO DE VOTO

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. NULIDADE CONTRATUAL E INDENIZAÇÃO. PARCIAL PROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame: Ação declaratória de nulidade contratual cumulada com pedido de indenização movida por Lurdes Correa Leite contra o Banco Mercantil do Brasil S/A. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando inexigíveis os contratos de empréstimo e reconhecendo a nulidade dos débitos referentes a PIX e saques, condenando o banco à restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora.

II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em (i) ilegitimidade passiva do banco e culpa exclusiva de terceiro, alegada pelo réu, e (ii) a necessidade de indenização por danos morais, pleiteada pela autora.

III. Razões de Decidir: Reconhecimento de culpa concorrente entre a autora e o banco, com base no art. 945 do Código Civil, devido à falha na segurança do serviço prestado e imprudência da autora na guarda de seus dados bancários. Ausência de comprovação de danos morais, pois não houve lesão aos direitos da personalidade da autora.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso do réu provido em parte para declarar a inexigibilidade de metade das transações e determinar a restituição proporcional dos

valores. Recurso da autora não provido.

Tese de julgamento: 1. Culpa concorrente entre as partes, com repartição dos prejuízos. 2. Inexistência de danos morais.

Legislação Citada: Código Civil, art. 945. Código de Processo Civil, art. 1.012, § 1º, inciso V; art. 98, § 3º.

Jurisprudência Citada: Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 16.01.2024. Apelação Cível nº 1009547-74.2019.8.26.0004, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 10.09.2022.

Vistos.

Noticia o digno Relator:

*“Trata-se de recursos de apelação interpostos da respeitável sentença a fls. 234/241, que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados na ação declaratória de nulidade contratual cc indenização movida por Lurdes Correa Leite contra o Banco Mercantil do Brasil S/A, a fim de tornar declarar inexigíveis os contratos de empréstimo, bem como reconhecer a nulidade dos débitos referentes aos PIX e saques descritos na inicial, condenando a instituição financeira à restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde a data dos descontos e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação. Pela sucumbência recíproca, condeno a autora e réu ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 20% e 80%, respectivamente, bem como dos honorários advocatícios devidos ao*

patrono das partes, no valor de 10% do proveito econômico obtido, observada a gratuidade processual em favor da parte autora.

Irresignado apela o réu (fls. 250/270) alegando em preliminar ilegitimidade passiva, pois a fraude foi cometida por terceiro, sem qualquer ação de preposto do banco. No mérito, suscita culpa exclusiva de terceiro, pois os atos foram praticados por criminosos, que ludibriaram a vítima para concretizar o golpe. Diz que também houve culpa da vítima, que não se cercou dos cuidados necessários e concedeu os dados aos estelionatários. Afirma que as transações foram efetuadas por meio eletrônico, com uso de senha e chaves de segurança; não há prova de fraude no sistema bancário. Aduz que o banco não pode ser obrigado a agir como "garantidor universal" de toda e qualquer transação realizada pelos clientes, sob pena de inviabilizar o funcionamento de suas atividades. Defende que ausente nexo causal entre a conduta do banco e o dano. Por isso pretende a reforma do julgado, julgando-se improcedentes os pedidos e invertendo-se o ônus da sucumbência.

Apela também a autora (fls. 274/286), discorrendo sobre a necessidade de reforma do "decisum", a fim de que seja arbitrada indenização pelos danos morais sofridos. Diz que os fatos lhe causaram profundo abalo pois é pessoa idosa, hipervulnerável, especialmente considerado seus poucos rendimentos. Por isso requer o provimento do apelo, com fixação de indenização para compensação dos danos morais sofridos.

Os recursos são tempestivos; a da autora isento de preparo, porque foi beneficiada com a gratuidade (fls. 71/2) e o do réu, bem-preparado (fls. 271/273); e ficam nesta oportunidade, recebidos apenas no efeito devolutivo, por se enquadrar a presente hipótese no art. 1.012, § 1º inciso V, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora apresentou resposta (fls. 290/296) postulando o não provimento do apelo do adverso”.

E conclui pelo desprovimento do recurso do réu e provimento do recurso da autora, “*para fixar a indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00*”.

Ouso divergir com a devida vênia.

Se, por um lado, dos fatos expostos na petição inicial, constata-se a falha na segurança do serviço prestado pelo banco, considerando as operações bancárias distintas do perfil financeiro da autora, por outro lado, inescapável reconhecer que a autora falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária, pois o sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua imprudência - afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da autora, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear central de atendimento e contatar a correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Note-se que a autora seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, permitindo-lhes, assim, acesso ao produto bancário no qual operadas, então, as transações desviantes.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, pois, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso*

resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]” (in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência; Cláudio Luiz Bueno de Godoy et al; coordenação Cezar Peluso; 13ª Ed; Barueri/SP; Editora Manole; 2019; p. 933).

Por tais razões, o contrato de empréstimo e as transações impugnados pela autora deverão ser repartidos, em igual proporção, entre as partes.

Resta a análise da pretensão indenizatória e do *quantum* devido.

Não se ignora que a falha na prestação do serviço causa dissabores. Todavia, a autora não demonstrou repercussões gravosas que gerassem lesão nos direitos da personalidade.

Não houve cobrança vexatória nem há relato de inclusão em cadastro restritivo.

Além disso, a autora não demonstrou ter sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração de seu comportamento habitual em razão dos dissabores e contratempos por ela sofridos.

Assim, embora a circunstância possa ter causado dissabores, não se mostra grave ao ponto de gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do seu comportamento habitual.

Neste sentido já decidiu esta Colenda Câmara:

“Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do motoboy – Transações bancárias em conta corrente não reconhecidas pelo autor - Correntista autor vítima de fraude ao entregar seu cartão bancário a fraudador (motoboy) passando-se por preposto do

Banco réu – Sentença de parcial procedência condenando o Banco réu a restituir a totalidade dos valores debitados da conta do autor – Recursos de ambas as partes – Legitimidade passiva do Banco réu para a ação indenizatória evidenciada – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Transações bancárias negadas realizadas fora do perfil de gastos do correntista autor – A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva do Banco réu, por se tratar de fortuito interno - Contribuição do autor para o evento danoso ao entregar pessoalmente seu cartão bancário a pessoa desconhecida (fraudador), fato que foi determinante para a consumação da fraude – Culpa concorrente do autor e Banco réu evidenciada – Repartição dos prejuízos materiais (art. 945 do CC) – Sucumbência recíproca evidenciada (art. 86, caput, do CPC) - Danos morais não evidenciados – Recurso do réu provido em parte, negado o recurso do autor.” (Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16.01.2024; destaquei)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações bancárias realizadas com o uso de dados pessoais e sigilosos franqueados pelo autor à pessoa desconhecida, que se fez passar por funcionário do banco réu, orientando-o a entregar os cartões magnéticos a outro suposto funcionário, bem como sua senha pessoal e "token" – Fraude conhecida como "golpe do motoboy" - Desídia do correntista na guarda de seus dados verificada – Concomitância da falha na prestação de serviços da instituição bancária, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias atípicas – Culpa concorrente – Responsabilidade do demandado pela restituição, em igual proporção, do prejuízo material sofrido pelo demandante – Art. 945 do Código

Civil - Dano moral, todavia, não configurado – Inexistência de vulneração de direitos da personalidade do autor - Falta de acautelamento do demandante que também favoreceu para a ocorrência da fraude. SUCUMBÊNCIA – Ação procedente em parte -Reciprocidade – Custas e despesas processuais – Condenação das partes, de forma recíproca e proporcional (70% para o autor e 30% para o réu), ao seu pagamento - Honorários advocatícios – Condenação do autor ao pagamento da referida verba, fixada sobre o proveito econômico pretendido, mas não obtido (relativo à pretensão indenizatória dos danos morais e à metade do valor dos danos materiais) - Condenação do demandado ao pagamento da referida verba, fixada sobre o proveito econômico efetivamente obtido pelo demandante. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – APELO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1009547-74.2019.8.26.0004; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10.09.2022; destaquei)

Desta feita, data vênia do entendimento do d. Relator Sorteado, de rigor a reforma parcial da sentença para declarar a inexigibilidade de apenas metade das transações descritas na exordial, bem como determinar a restituição de metade dos valores relativos às transações contestadas; os valores efetivamente pagos pela autora deverão ser compensados.

Houve sucumbência recíproca, pois a autora decaiu da sua pretensão relativa à indenização por dano moral, além de metade do pedido declaratório, e, também, relativo ao dano material, decaindo de parte maior de suas pretensões.

Nessas condições, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para a autora e 1/3 para o réu,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bem como honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa¹, na proporção de 70% em favor dos advogados do réu e 30% em favor da advogada da autora, observando-se, contudo, em relação à autora, o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (cf. fls. 71).

Ante o exposto, o meu voto **dava provimento parcial** ao recurso do réu, nos termos acima descritos, e **negava provimento ao recurso da autora**.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

3º Juiz

¹ A fixação dos honorários advocatícios observando-se o valor atribuído à causa mostra-se adequada, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, que trata da regra geral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	12	Acórdãos Eletrônicos	NELSON JORGE JUNIOR	2A417A5C
13	20	Declarações de Votos	MARCIO TEIXEIRA LARANJO	2A57EC03

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1008332-07.2024.8.26.0451 e o código de confirmação da tabela acima.