



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374259

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008361-77.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante/apelado ANTONIO RODRIGUES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante 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: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento em parte ao recurso do autor. 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), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3109

APELAÇÃO Nº: 1008361-77.2024.8.26.0606

COMARCA: SUZANO

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE SUZANO

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: OLIVIER HAXKAR JEAN

APELANTE E APELADO: ANTONIO RODRIGUES DE SOUZA E BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos pelo autor e pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais. O autor, idoso, alegou invasão de sua conta bancária e negativação por vários empréstimos desconhecidos, enquanto o réu defendeu a validade das contratações realizadas com uso de senha pessoal.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) a validade das contratações de empréstimos e cartões de crédito realizadas eletronicamente; (ii) a responsabilidade do banco pela segurança das operações; (iii) a configuração de dano moral pela situação vivenciada pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Contratações sucessivas, em curto espaço de tempo, gerando dívida comprometedora em excesso da renda do autor. Transferência dos valores a terceiros, por vezes o mesmo beneficiário, no mesmo período. Padrão de fraude. Falha na segurança operacional do sistema da requerida. Art. 14 CDC. Súmula 479 do STJ. A ausência de filmagens dos terminais eletrônicos pelo réu impede a comprovação da legitimidade das operações, não bastando uma única fotografia para comprovar as várias contratações em dias e horas diversas.

4. A diminuição da verba alimentar do autor, comprometendo sua subsistência, justifica a indenização por danos morais. A quantia de R\$3.000,00 é adequada para reparar o dano e prevenir novas ocorrências, respeitando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

5. Remodelação da sucumbência à vista da Súmula 326 do STJ.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso do réu desprovido e recurso do autor provido em parte.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelações do autor às fls. 307/314, sem preparo pela gratuidade da justiça deferida às fls. 58, e do réu às fls. 315/322, com preparo às fls. 323/324, interposto contra a r. sentença de fls. 301/304, que julgou procedente em parte ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais e pedido de tutela provisória de urgência, tendo constado de seu dispositivo: *“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo extinto o processo, com resolução do mérito, e, concedente a tutela antecipada deferida, ACOLHO EM PARTE o pedido inicial, com o fim de declarar inexistentes e inexigíveis os contratos e débitos apontados na inicial, consequentemente determinando a cessação das cobranças e descontos, bem como CONDENO o requerido a devolver, de forma simples, os valores descontados, bem como a restituir os valores mantidos em conta corrente pelo autor antes das operações fraudulentas. A quantia a ser devolvida pelo réu deve ser devidamente atualizada a partir do efetivo desembolso/desconto pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP, com juros de mora de 1% ao mês desde a citação, modalidade esta que incide até o início da produção dos efeitos da Lei n. 14.905/24, ou seja, 30.08.2024, quando então a correção e o juros de mora deverão observar o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil. Em razão da sucumbência recíproca, na forma do artigo 85, §14, do Código de Processo Civil, arcará a parte autora com 50% das despesas processuais e o requerido com 50%. Fixo os honorários advocatícios por apreciação equitativa, no valor mínimo recomendado pelo Conselho Seccional da OAB nesta data, de acordo com o disposto no artigo 85, §8º-A do CPC, ou em 10% (dez por cento) do proveito econômico obtido, com fundamento no artigo 85, §2º, CPC, cabendo à autora o pagamento de 50% de tal valor em favor do patrono do requerido e ao requerido 50% de tal valor em favor do patrono da autora, observada a gratuidade de justiça concedida à parte autora. As partes ficam desde logo advertidas que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou protelatórios ensejará a imposição de multa de até dois por cento sobre o valor da causa, na forma do §2º do artigo 1.026 do CPC, observando-se ainda que a justiça gratuita não isenta do pagamento das*

penalidades processuais (art. 98, §4, CPC). Transitada em julgado, arquivem-se. P.I.”

O autor resume os fatos e, em apertada síntese, alega que a r. sentença deve ser reformada em parte, pois: 1) é idoso de mais de 66 anos com poucos recursos financeiros provenientes de aposentadoria e pensão, tendo a sua conta bancária invadida e seu saldo transferido, além de ter sido negativado por empréstimos desconhecidos; 2) a situação vivenciada pelo apelante, passa de mero dissabor dada sua idade e condição, causou-lhe grande estresse e problemas de saúde; 3) o banco não zelou por sua segurança, não resolveu o problema administrativamente e é reincidente em casos semelhantes; 4) destaca ainda os lucros bancários e a possibilidade de evitar tais situações com mais investimento em segurança; 5) alega dano material comprovado e dano moral evidente pelos transtornos sofridos, incluindo a impossibilidade de vender um bem para quitar dívidas.

O réu, por sua vez, aduz que: I) válido o empréstimo, comprovado por logs e autorizada por norma do INSS, sendo responsável o cliente ao usar cartão e senha pessoal, que foram utilizados nos saques contestados, conforme entendimento do C. STJ; II) o banco alega que não há fundamento para restituição de valores, pois os descontos decorrem de contrato válido; III) não estão presentes os requisitos para indenização previstos no Código Civil (ato ilícito, dano e causalidade); IV) cita o Código de Defesa do Consumidor, que exige o fornecedor de responsabilidade se provar a inexistência do defeito no serviço; V) ausente ato ilícito ou comprovada a validade do contrato, o pedido de restituição deve ser negado.

Os recursos são tempestivo (fls. 306/307 e 315) e preenchem as condições de admissibilidade.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da inexistência das contratações

O autor alega ter sido surpreendido por contratações não

autorizadas de empréstimos e cartões de crédito. Afirma que, ao verificar seu extrato, constatou que essas contratações foram seguidas por transferências imediatas para pessoas desconhecidas. Diante disso, requereu declaração de nulidade das contratações, a devolução dos valores descontados e indenização por danos morais, atribuindo à causa o valor de R\$ 65.022,63.

O réu contestou, alegando preliminarmente ilegitimidade passiva. Quanto ao mérito, defendeu a validade das contratações e dos descontos, sustentando que foram realizadas digitalmente com o uso de senha pessoal, inexistindo motivo para indenização. Requereu a improcedência do pedido (fls. 118/133). Apresentou prova documental (fls. 185/293).

Houve réplica (fls. 298/298).

Adveio a sentença de parcial procedência (fls. 301/304).

A relação jurídica travada entre as partes é de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”). De fato, o réu é fornecedor do serviço e a parte autora é destinatária final.

Em situações como a presente, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do C.D.C., sendo exigida apenas a comprovação do defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade para que reste configurado o dever de indenizar, eis que a responsabilidade é objetiva.

Incontroverso que o autor mantém conta com a instituição financeira e, por isso, teria viabilidade de contrair empréstimos e realizar saques no terminal de autoatendimento e em Banco 24 Horas, por meio de senha.

As contratações dos empréstimos, segundo o réu, foram realizadas por meio de “AUTORIZAÇÃO ELETRÔNICA”, ou seja, mediante terminal eletrônico, o que, em tese, pressupõe uso de cartão e de senha pessoal (fls. 122),

Foram entabulados os seguintes contratos:

1) Contrato nº 807772279, de **24/06/2024, às 14:18**, no valor liberado de R\$ 3.200,00 (fls. 24 e 219/220);

2) em 26.06.2024, **às 11:50**, contrato nº 807779003, com liberação de R\$5.171,71 (fls. 25/26); **às 08,08 hs**, contrato nº 807777361, de R\$ 12.264,18 (fls. 26 e 212/213); **às 06,03 hs**, contrato nº 807777245, de R\$ 2.121,00 (fls. 27 e 208/209);

3) em 28.06.2024, contrato nº 6797044, **às 07:48**, no valor total de R\$ 2415,00 (fls. 31 e 237/239); contrato nº 6797042, **à 07:48**, no valor total de R\$ 2415,00 (fls. 32); contrato nº 910002088974, **às 11:03**, de R\$ 607,00 (fls. 28 e 200/201); contrato nº 910002088976, **às 11:04**, de R\$ 395,00 (fls. 29 e 202/203); contrato nº 910002088978, **às 11:04**, de R\$ 498,00 (fls. 30 e. 204/205); contrato nº 910002088980, **às 11:05**, de R\$ 324,00 (fls. 33 e 206/207);

4) em **29.06.2024**, contrato nº 910002090889, **às 09:24**, de R\$ 257,00 (fls. 34 e 216/217); contrato de empréstimo nº 910002090882, **às 09:24**, de R\$ 395,00 (fls. 35 e 214/215).

Entre os dias **24/06/2024** e **01/07/2024**, o valor liberado em conta foi de R\$25.591,89 (fls. 04), o qual foi objeto de sucessivas transferência, TED e PIX, entre 24.06 e 04.07, em importes volumosos, especialmente nos dias 26 a 28, R\$ 7.500,00, R\$ 3.770,00, R\$ 4000,00, R\$ 4.900,00, R\$ 1.400,00, com destinatários bastante reiterados.

São operações atípicas, em valores elevados, destino incomum, em curto espaço de tempos, muitas exatamente na mesma hora e no mesmo minuto, muitas vezes fora do horário de expediente bancário, indicando padrão de fraude. Cumpria à requerida ter bloqueado preventivamente a conta e checado com a parte autora a autenticidade das transações.

A par disto, no caso, cuidando-se, os empréstimos, de operações realizadas em terminal de caixa eletrônico, com uso de cartão e senha pessoal, conforme a prova documental acima, bastava o réu ter trazido as respectivas filmagens. Uma única fotografia (fls. 241) não serviu para eficaz comprovação das

várias contratações no mesmo dia e dias próximos e horas diversas.

A filmagem do caixa de autoatendimento é procedimento exigido nos termos do artigo 1º da Lei nº 10.883, de 20 de setembro de 2001 do Estado de São Paulo, declarada constitucional pelo Supremo Tribunal Federal na ADI nº 3.155, relator o Ministro MARCO AURÉLIO, julgada em sessão virtual (entre 04/09/2020 e 14/09/2020):

"Artigo 1.º - É obrigatório às instituições financeiras que exploram serviços de caixas eletrônicos, inclusive os de funcionamento por período integral, providenciar os seguintes itens de segurança: I - instalação de dispositivos de filmagem ininterrupta; II - monitoramento permanente; III - manutenção de 1 (um) vigilante durante o horário de funcionamento"

Nesse sentido:

*APELAÇÃO DO RÉU – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E PRETENSÃO REPARATÓRIA – Negativa de contratação de empréstimo consignado – Antítese do réu na direção de que o contrato foi firmado através de terminal de autoatendimento, com inserção de senha pessoal – Instrumento contratual que ostenta natureza precária, carente de elementos indispensáveis para assegurar minimamente a validade do mútuo – **Imprevidência probatória do réu ao não fornecer as filmagens da câmera de segurança do terminal no momento da conclusão da operação bancária – Inexistência do negócio jurídico – Repetição do indébito** – Incidência da tese firmada no Tema Repetitivo nº 929, do STJ – Modulação de seus efeitos – Dano moral não configurado – Descontos em valores ínfimos – RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de arredar a condenação do réu a título de dano moral, e limitar a repetição em dobro somente para os descontos havidos após 30.03.2021. (TJSP; Apelação Cível 1036966-25.2022.8.26.0114; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)*

Em suma, a falha na segurança do sistema operacional da requerida foi a causa determinante do prejuízo sofrido pelo idoso, nascido em 1958.

Assim, acertada o decreto de inexistência dos contratos e, como corolário, devolução dos valores descontados e, ainda, do mantido em conta corrente antes das operações fraudulentas, na forma registrada r. sentença.

Ademais, como bem ponderado pelo r. Juiz, não há compensação a ser realizada, porque os valores foram transferidos a terceiro fraudador, não tendo a parte requerida apontado saldo residual (pelo contrário) na conta do autor. Descabida, pois, a compensação.

Do dano moral.

Os eventos foram iniciados em **24/06/2024** e a ação foi ajuizada em **04/08/2024**, não tendo o autor demorado para se socorrer do Judiciário.

Em que pese a fraude bancária, por si só, não seja considerada suficiente para a caracterização do dano moral (a lesão extrapatrimonial), no caso pontual, os descontos das prestações pelos empréstimos não consentidos, sem embasamento em contratação válida, são hábeis a provocar situação de aflição e angústia pela diminuição de verba alimentar, eis que representam elevado importe ante a renda de R\$3.581,19 (fls. 04), muitas vezes já comprometida com outras despesas indispensáveis à subsistência da própria pessoa ou de sua família, justificando, pois, a obrigação de indenizar.

O quadro implica lesão à dignidade humana, pilar dos direitos da personalidade, redundando em dano moral. A parte precisou se movimentar ingressando em juízo e, ao que se infere, apenas não sofreu os descontos em função da tutela antecipada (fls. 58).

A análise do quantum indenizatório deve ser balizada pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita funcionar, para a requerida, como medida preventiva, estimulando a reforçar mecanismos de detecção de fraude, e punitiva, como sanção pelo evento, e, para a parte autora, como meio para compensar a violação ao direito da personalidade, sem propiciar enriquecimento

ilícito.

Ainda que se considere o poder aquisitivo do réu, não tendo sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do autor, a quantia pleiteada mostra-se exacerbada diante dos critérios orientadores acima mencionados.

Neste ponto, condeno o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$3.000,00, quantia necessária e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências, o que respeita a proporcionalidade e razoabilidade, seguindo precedentes desta Turma:

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INDENIZATÓRIA – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Instituição financeira ré que não comprovou a regularidade da contratação, tampouco a transferência do numerário em benefício do autor – Comprovante de transferência que envolve pessoa estranha – Data de transferência que compreende momento anterior à alegada contratação, inclusive – Prova que competia ao banco réu - Vulnerabilidade do consumidor, idoso - Inexistência da contratação – Falha no serviço prestado – Risco que se encontra atrelado à atividade desenvolvida – Fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Art. 14, do CDC - Inteligência da Súmula nº 479 do STJ – Precedentes - Repetição do indébito, em dobro - Aplicação da tese contida no EAREsp n. 676.608/RS - **Danos morais configurados - Prejuízo à subsistência - Recurso provido** – Inversão das verbas sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1082006-38.2023.8.26.0100; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024) (grifo nosso)*

O importe de R\$3000,00 deve ser corrigido monetariamente desde o presente (Súmula 362 do STJ "*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.*"), mais juros de mora desde a citação, uma vez que a relação é contratual, com índices a observar a Lei 14.905/2024, na forma dos arts. 405 e 406 do CC.

Verbas sucumbenciais

Por decorrência do parcial provimento do recurso do autor e considerando a Súmula 326 do STJ, os ônus sucumbenciais ficam a cargo do requerido, cabendo-lhe arcar com as despesas e custas do processo, mais honorários em favor do Patrono da parte autora que, incluindo a atuação recursal, arbitrados em 13% sobre o valor da condenação, na toada do art. 85, §2º, do CPC, dada a simplicidade da causa, rapidez do processo e ausência de atos presenciais, computado inclusive o trabalho recursal.

Assim, a sentença deve ser reformada a fim de: a) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais; b) realinhar o ônus sucumbencial.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** do autor.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora