



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397887

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003248-35.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante CLEONICE RISSATO DE PAULA (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 IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1003248-35.2024.8.26.0189
Apelante: Cleonice Rissato de Paula
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro e vara de origem: Foro de Fernandópolis/2ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO "CHUPA-CABRA". CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA DE SEGURANÇA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória proposta por consumidora que teve seu cartão bancário retido em caixa eletrônico e, após receber ajuda de terceiro, foi vítima de fraude com a contratação de empréstimos e movimentações não autorizadas em sua conta. Pleiteou a declaração de inexistência dos contratos, restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. A sentença reconheceu a fraude e determinou a devolução dos valores, mas negou o dano moral. Recorreu a autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a falha de segurança do banco, que permitiu a realização de contratos e movimentações financeiras fraudulentas na conta da autora, enseja a condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva por defeitos relativos à prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula n. 479 do STJ.

4. A falha de segurança da instituição financeira, que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimos em nome da autora, caracteriza defeito na prestação do serviço e enseja reparação.

5. A autora sofreu evidente abalo moral diante dos descontos indevidos incidentes sobre benefício previdenciário e da necessidade de adoção de medidas judiciais para resolver a situação, o que gera angústia presumida.

6. A indenização por danos morais deve ser fixada de forma proporcional e razoável, observando-se o grau de culpa do fornecedor, a condição da vítima e o caráter pedagógico da medida, conforme entendimento consolidado no STJ.

7. A quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequada para cumprir as funções compensatória e inibitória da reparação moral, diante das particularidades do caso concreto.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido para condenar a parte ré à indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: A) A instituição financeira responde objetivamente por falha de segurança que possibilita a realização de operações bancárias fraudulentas em nome do consumidor. B) O dano moral decorrente de descontos indevidos sobre verba alimentar e da necessidade de adoção de medidas judiciais é presumido. C) O valor da indenização deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, e 14; CC, arts. 389, 404 e 406, com redação da Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 326 e 479; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Cleonice Rissato de Paula em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, onde alegou, em síntese, que em 29/03/2024 tentou realizar saque em caixa eletrônico dentro do estabelecimento bancário do réu, momento em que seu cartão ficou preso dentro do caixa e recebeu ajuda de terceiro. Dias depois percebeu a contratação de empréstimos e realização de transferências e saques, todos sem seu consentimento e destoando do seu padrão usual, de modo que percebeu ter sido vítima de golpe do "chupa-cabra". Pleiteou pela declaração de inexistência e inexigibilidade dos débitos referentes a tais contratos, com a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício e a condenação da requerida em indenização por danos morais.

Entendendo que houve falha na prestação de serviços da instituição financeira, por não ter detectado a fraude a que foi vítima a autora, vez que os empréstimos foram contratados de maneira sucessiva, que as transações eram completamente atípicas e incompatíveis com o perfil da autora, e pelo fato de o banco não possuir imagens das câmeras de sua agência bancária, a r. Sentença de fls. 235/243 julgou parcialmente procedente a ação para:

"a) CONFIRMAR e tornar definitiva a tutela concedida; b) DECLARAR a inexistência de vínculo jurídico que obrigue a Autora a pagar ao Réu qualquer quantia decorrente dos contratos sub judice, cessando-se os descontos; c) CONDENAR o banco Réu a restituir à Autora a devolução das parcelas dos contratos sub judice, debitadas e/ou descontadas indevidamente, de forma simples, corrigidas monetariamente (tabela prática do TJSP), desde a data do primeiro desconto, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, a correção monetária se dará pelo IPCA-E (art. 389, parágrafo único do Código Civil), e os juros moratórios de acordo com a taxa legal (art. 406, § 1º do Código Civil e Resolução CMN n. 5.171/2024); d) DECLARAR inexigível a pretendida indenização por danos morais no caso sub judice."

Apela a autora às fls. 246/252 requerendo, em suma, a condenação da instituição financeira ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Contrarrazões às fls. 256/261.

É o relatório.

Com efeito, restou consolidado nos autos, já que se trata de recurso exclusivo da autora objetivando a fixação de indenização a título de danos morais, que houve falha de segurança da instituição financeira capaz de possibilitar tanto as contratações fraudulentas dos contratos n. 807501222, 807502506, 910001974953, 6509624, 6509625, 910001982269, bem como as movimentações contestadas, referentes a transferências e saques não realizados pela requerente. Em se tratando de fortuito interno, a responsabilidade recai sobre a instituição financeira, nos termos da Súmula n. 479, do STJ e do art. 14, do CDC.

Faz jus a apelante, então, à indenização por danos morais.

A falha de segurança do banco que permitiu a realização de tais operações em nome da autora lhe ocasionou presumível angústia, ao se deparar com descontos

indevidos sobre o seu benefício previdenciário, além de perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela parte autora (que teve desconto indevido em verba de caráter alimentar), e dos transtornos experimentados.

O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir do evento danoso, qual seja o primeiro desconto indevido, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da Súmula 54/STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ressalto que a fixação de indenização por dano moral em importe inferior ao pleiteado não acarreta sucumbência recíproca, nos termos da Súmula n. 326, do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar a requerida ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) ao autor a título de danos morais. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Por ter sucumbido de forma integral, arcará a requerida com a totalidade do pagamento das custas processuais e honorários ao advogado da parte autora, que fixo em R\$ 1.520,00, nos termos do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LÉA DUARTE
Relatora