



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406232

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026568-35.2020.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSÉ FRANCISCO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: nº 1026568-35.2020.8.26.0196

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: José Francisco da Silva

Voto nº 6499

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimos e saques fraudulentos. Ação julgada procedente. Recurso do réu. Banco que não provou a solicitação de empréstimo com descontos em benefício previdenciário e a lisura dos saques efetuados na conta corrente do autor. Ônus da casa bancária, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operação que destoa completamente do perfil do correntista. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. CDC, art. 14. Sentença correta. Ratificação conforme artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Dano moral configurado. Pedido de redução do valor de R\$ 10.000,00. Admissibilidade. Redução para R\$ 5.000,00. Juros de mora devidos desde o primeiro ilícito absoluto (Súmula STJ 54). **Recurso parcialmente provido.***

Julgada procedente ação de inexigibilidade de débito cumulada com repetição do indébito e reparação por danos morais, apela o réu sustentando a higidez dos contratos firmados; não possui responsabilidade sobre a guarda dos cartões de seus clientes; ausência de danos extrapatrimoniais ou subsidiariamente a sua redução.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

As razões recursais, que praticamente estão limitadas à repetição de argumentos anteriores, não infirmam, em absoluto, a r. sentença, cujos fundamentos, a seguir transcritos, são adotados como razão de decidir:

“(...) O extrato da conta bancária referente ao mês de novembro de 2019 foi juntado pela parte autora a folha 38, constando: (a) o recebimento do benefício previdenciário no valor de R\$ 1.049,76 em 05.11.2019; (b) três depósitos simultâneos dos três empréstimos no valor total de R\$ 13.680, em 05.11.2019; (c) três saques simultâneos realizados no mesmo dia (05.11.2019), de R\$ 1.020,00, R\$ 2.300,00 e de R\$ 320,00, no valor total sacado de R\$ 3.640,00; (d) um saque no valor de R\$ 5.000,00 em 08.05.2019; (e) três saques simultâneos realizados em 11.11.2019, nos valores de R\$ 1.000,00, R\$ 500,00 e R\$ 4.580,00, no valor total de R\$ 6.080,00; (f) saldo final de R\$ 9,06. (...) O réu, a folha 60 de sua contestação, confirmou que o contrato de renovação de empréstimo imediato 2 nº 000802909774, firmado em 05.08.2020, é referente à

renegociação do contrato de nº 000802281581 (folhas 166/167) (...) A respeito dos outros contratos que o autor afirma ter firmado para renegociar as dívidas a fim de manter sua subsistência, o réu nada alegou. (...) A ocorrência do furto do cartão do autor está comprovada. O autor apresentou para comprovar os fatos que alega cópia do boletim da ocorrência (folhas 21/22). (...) A análise dos **três contratos de empréstimo realizados no dia 05.11.2019 revela que foram feitos com intervalo de dois minutos**: o contrato nº 000802281562 foi efetuado às 13h26min.; o segundo contrato nº 910000572341 foi realizado às 13h28min; e o terceiro contrato nº 000802281581, às 13h30min. O valor total dos empréstimos foi depositado na conta bancária do autor, conforme já explicitado, e **simultaneamente ocorreram três saques** no valor total de R\$ 3.640,00. Nos dias 08.11.2019 e 11.11.2019 foram efetuados os saques do restante dos valores dos empréstimos. O autor alega que comunicou o réu sobre a perda de seu cartão assim que o percebeu, requerendo seu bloqueio, e na oportunidade também tomou conhecimento da realização dos empréstimos. Dessa forma, **ao perceber a ocorrência do furto, comunicou imediatamente ao réu e solicitou o cancelamento dos empréstimos. O réu, por sua vez, isso não fez, mantendo os contratos, forçando o autor a renegociá-los, fato por ele não impugnado. Ademais, as anotações feitas com caneta nos contratos renegociados a folhas 26 e 27 demonstram que o réu, de fato, propôs ao autor renegociar os contratos fraudulentos.** Deve-se levar em conta também o fato de o autor, além de contar com quase 70 anos de idade quando dos fatos, ser **analfabeto funcional, tal como explícita e ausente impugnação especificada quanto a isso, o que o impede de realizar a leitura das telas sistêmicas do terminal de autoatendimento da instituição bancária e, conseqüentemente, de firmar os empréstimos sem alguém que o auxilie. Por isso, o autor requereu ao réu que apresentasse as imagens internas da agência bancária para verificar quem efetuou esses contratos que alega não ter realizado.** A decisão de folhas 155 determinou ao réu que apresentasse essas imagens, no entanto, **o réu não as apresentou**, não calhando a alegação do decurso do tempo, pois, como o próprio réu explicita, o autor comunicou os fatos ao Banco um mês após os fatos, momento no qual poderia ter reservado tais imagens. (...). Ademais, diante dos documentos juntados pelo autor, juntamente com os outros que o próprio réu juntou, competia à casa bancária, a fim de afastar sua responsabilidade, provar a inexistência do vício na realização de sua atividade ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. (...) Com efeito, **é evidente que não foram tomadas as devidas cautelas de segurança necessárias, visto que o agente criminoso, mediante fraude na utilização de cartão bancário do autor, agiu livremente, conseguindo realizar os empréstimos e os saques na conta do requerente de forma fraudulenta. Lado outro, não se pode falar em culpa exclusiva do consumidor, porquanto todo o ilícito do qual ele foi vítima ocorreu através do uso do próprio sistema dos terminais eletrônicos do réu, os quais deveriam ser seguros a fim de evitar a realização de operações bancárias através de cartões furtados.** (...) A situação narrada na inicial evidencia falta de segurança, disponibilizada pela instituição financeira, capaz de coibir o indevido acesso de criminosos às contas de seus efetivos titulares, porquanto os agentes criminosos conseguiram ingressar tranquilamente em terminal de autoatendimento e nele realizar o empréstimo e, posteriormente, a retirada na conta corrente do autor. Ressalto que os extratos de movimentação bancária da conta do autor (vide folhas 34/37) demonstram que os fatos ocorridos em 05.11.2019, **os empréstimos e os saques sucessivos destoam totalmente de seu perfil financeiro.** (...) Nessa perspectiva, a única conclusão possível é de que os três empréstimos e os respectivos saques, realizados em 05.11.2019, não foram realizados pela parte autora e, por conseguinte, não evitando o réu a contratação de serviços por terceiros. (...) Em consequência disso, o Contrato de Renovação de Empréstimo Imediato 2 nº 000802340499 de 10.12.2019, a Cédula de Crédito Bancário nº 15624042-4, de 11.12.2019 e o Contrato de Renovação de Empréstimo Imediato 2 nº 000802909774 de 05.08.2020 também devem ser declarados nulos, pois o requerido admitiu que este último foi feito para renegociar a

dívida do contrato de empréstimo consignado”.

Ademais, como determinado na r. sentença, devem os descontos ser devolvidos (art. 42, § único do CDC) conforme tese fixada pelo STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608 (tema repetitivo nº 929), respeitada modulação de efeitos. *“A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”*

O caso é de restituição em dobro dos valores cobrados e pagos indevidamente após 30/3/2021. Viola a boa-fé objetiva cobrança e recebimento de valores sem justa causa, conduta abusiva do fornecedor em detrimento do consumidor.

Conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.*

Cuidando-se de responsabilidade objetiva, é da instituição bancária o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor).

Na hipótese, caracterizou-se o fortuito interno, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Assim, há obrigação de indenizar. Quanto a danos morais, evidentemente não se cuida de mero aborrecimento trivial ser privado de parte de proventos imprescindíveis para sustento próprio. *“Como a formalização do suposto contrato de empréstimo consignado em folha de pagamento não foi demonstrada, a realização de descontos mensais indevidos, sob o pretexto de que essas quantias seriam referentes às parcelas do valor emprestado, dá ensejo à condenação por dano moral”* (STJ, 3ª T., REsp 1.238.935/RN, rel. Min. Nancy Andrigli, j. 7/4/2011).

A reparação do dano moral tem por finalidade compensar o abalo moral e prevenir novas falhas sem promover enriquecimento indevido. O arbitramento há de realizar-se com prudência e moderação, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ignorar a condição das partes, a natureza da falha e a extensão do dano. O montante não pode ser ínfimo nem excessivo, devendo corresponder à realidade do gravame.

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que *“O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve*

pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto” (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 10.000,00 mostra-se excessiva, pois a reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

Na presente hipótese, reputa-se suficiente a fixação da indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (com correção monetária desde o julgamento colegiado), parâmetro adotado por esta Turma em casos semelhantes.

Os juros de mora, para a compensação fixada a título de dano moral, devem incidir a partir do evento danoso (primeiro desconto indevido), conforme Súmula 54 do STJ.

Assim, ratificam-se os fundamentos da r. sentença na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (fundamentação "per relationem"), havendo ressalva apenas quanto ao montante a ser indenizado a título de danos morais.

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.