



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409476

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022188-48.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante MARIA APARECIDA DE CARVALHO (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 V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1022188-48.2024.8.26.0577
Apelante: Maria Aparecida de Carvalho
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Comarca: São José dos Campos - 8ª Vara Cível
Juiz(a) de 1ª Instância: Daniel Toscano
Voto nº 2965

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CO C/C DANOS MORAIS E MATERIAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência que determinou a devolução integral do prejuízo material, sem condenação em danos morais. Irresignação da autora. Não cabimento. Danos morais não configurados. Falta de comprovação de repercussões de maior relevo. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 168/173, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados em inicial para a) declarar inexistente/inexigível a relação jurídica entre os litigantes, bem como das operações financeiras impugnadas; e b) condenar o réu a devolver à parte autora os valores indevidamente transferidos de sua conta, com atualização pelo IPCA a partir dos desembolsos e juros de mora legais (taxa Selic) contados da citação (observada a dedução do art. 406, § 2º, do CC). Ante a sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Irresignada, a apelante alega, em suma, que os descontos indevidos realizados em seu benefício previdenciário fizeram com que passasse por privações, além do abalo psicológico e constrangimento sofridos, sendo clara a caracterização do dano moral. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de reformar a sentença proferida e condenar o réu ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos em valor não inferior a 20 salários mínimos.

Contrarrazões às fls. 188/192.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo, devidamente processado

e isento de recolhimento de preparo (fls. 92/93).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com a autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. O cliente do banco recebe contato de falsário que, apresentando-se como preposto da instituição financeira, alega a ocorrência de transações suspeitas na conta do consumidor. Ato contínuo, o cliente nega a ocorrência das transações, momento em que o terceiro confirma dados e informações da vítima, que acaba por confiar no contato telefônico, fragilizando sua segurança bancária ao seguir demais orientações dos golpistas.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e dos elementos constantes no boletim de ocorrência de fls. 29/30, verifica-se que, após receber contato de golpista se passando por preposto do banco, a autora, teve sua conta invadida e diversas transações não autorizadas realizadas.

Os extratos juntados aos autos às fls. 14/15 indicam que as

movimentações financeiras da autora são, de fato, muito mais singelas do que as realizadas pelo fraudador, em padrões que não se equiparam aos encontrados no dia do golpe. Pela documentação encartada aos autos, portanto, é de se reconhecer que as operações impugnadas destoam de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária nada apresentou nos autos a contrapor o perfil de consumo módico da autora, ônus que por certo lhe incumbia, bem como não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pela mesma, deixando de comprovar que houve qualquer iniciativa no intuito de bloquear as operações realizadas quando da comunicação da fraude.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transferências bancárias ou a contratação do empréstimo livre de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à Instituição Financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, procedendo à posterior consulta à autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a Instituição Financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.* 4. *A instituição financeira,*

ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira".

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrões do perfil de consumidor da autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

"RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação do réu à restituição dos valores das transações fraudulentas realizadas medida de rigor.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que a sentença não comporta reforma no tocante ao pedido de indenização por danos morais, os quais não restaram configurados no caso em tela.

Deveras, não se vislumbra violação aos direitos da personalidade da autora, apta a ensejar a pretendida compensação por danos morais, mormente porque a realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade da parte autora, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido.

Assim, muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto à resolução da problemática concernente ao prejuízo sofrido, cuja origem se mostrou fraudulenta, à míngua de comprovação de maiores consequências, além do aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória, os fatos narrados não ensejam reparação por danos anímicos.

Nesse sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso de apelação do réu e recurso adesivo do autor – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Autor que foi vítima do denominado "golpe da falsa central de atendimento", perpetrado mediante ligação telefônica feita por suposto funcionário do banco réu com conhecimento de dados sigilosos – Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor –

Aprovação de operações sucessivas manifestamente fraudulentas, as quais, pelo elevado valor e pelo curtíssimo intervalo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção do réu – Realizado, ademais, o estorno administrativo de parte do valor transferido, o que infirma a tese do banco de que não teria detectado irregularidades nas transações impugnadas – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479, do STJ – Danos morais não configurados – Falta de comprovação de repercussões de maior relevo – Sentença mantida – Recursos desprovidos. (TJ-SP - Apelação Cível: 1000112-43.2023.8.26.0390 Nova Granada, Relator.: Marco Fábio Morsello, Data de Julgamento: 23/04/2024, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/04/2024)

Além disso, não há indicativo de abalo aos direitos da personalidade, por meio de situação vexatória ou intimidativa. Não houve cobrança que causasse lesão à honra ou à imagem. Não houve inscrição do débito em órgão protetivo do consumidor. Somado a isso, também não há, nos autos, mínima prova que seja de que houve vazamento de dados sensíveis da autora. Assim, a situação não ultrapassou os dissabores cotidianos, inerentes à vida moderna.

Ressalte-se, ainda, que não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter gerado qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratemplos.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante

para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável” (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Dano moral e constrangimento são matérias graves, devendo ser concebidas em sua devida importância e, aqui, resta claro que a autora não sofreu qualquer prejuízo de qualquer ordem moral que seja, sendo incabível discussão em contrário.

É certo que a autora passou por transtornos e dissabores, tanto que foi compelida a buscar a tutela do Judiciário para a defesa dos seus interesses. No entanto, em hipóteses como esta, a caracterização do alegado dano exige que o inadimplemento contratual traga consequências relevantes na vida do lesado, que supere o simples aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema, o que não restou demonstrado.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de reparação.

Assim, de rigor que se mantenha a r. sentença exatamente como proferida.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a r. sentença nos exatos termos em que proferida. Deixo de majorar honorários ante a não fixação na origem e recurso exclusivamente da autora.

RUI PORTO DIAS

Relator