



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000416426

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1084913-49.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARLY DE MOURA MARQUES E NOGUEIRA MELLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 27097

Apelação Cível: 1084913-49.2024.8.26.0100

Apelante/Apelada: Marly de Moura Marques e Nogueira Mello (Justiça Gratuita)

Apelado/Apelante: Banco do Brasil S/A

Origem: 8ª Vara Cível do Foro Central – Comarca de São Paulo

Juiz de 1ª Instância: Carlos Eduardo Vieira Ramos

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

A autora, aposentada e pensionista, ajuizou ação declaratória cumulada com indenização por danos morais contra o Banco do Brasil S/A, alegando que, devido a falhas no sistema de segurança do banco, golpistas realizaram empréstimos e saques fraudulentos em sua conta, totalizando R\$ 103.992,91. Pleiteou a nulidade das operações, restituição de valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela falha na segurança que permitiu a realização de operações fraudulentas na conta da autora.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco foi confirmada, pois falhou em detectar transações fora do perfil da autora, configurando fortuito interno e defeito na prestação de serviços.

4. A culpa concorrente da autora, que entregou cartões e senhas a terceiros, não afasta a responsabilidade objetiva do banco, conforme a legislação consumerista.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos. Mantida a sentença que declarou a inexigibilidade das operações, condenou o banco a restituir R\$ 20.700,54 e a pagar R\$ 10.000,00 por danos morais. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas de segurança. 2. Culpa concorrente da vítima não exime a responsabilidade do fornecedor.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 14, § 3º, II.
Código Civil, art. 945.
Súmula 297 e 479 do STJ.

Jurisprudência Citada:

• STJ, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

Vistos.

Adotado o relatório da sentença de fls. 559/571, que julgou procedentes os pedidos deduzidos na ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformadas, as partes interuseram recursos de apelação e adesivo (fls. 574/612 e fls. 677/683).

O apelante requer, inicialmente, a atribuição de efeito suspensivo ao recurso, amparado no art. 995, par. único, do CPC, ante o perigo de lesão grave ou de difícil reparação, consistente na negativa de contrato lícito e devido.

Em preliminar, o apelante alega ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, tendo em vista que os fatos narrados na inicial e ensejadores do suposto dano foram ocasionados pelo próprio descuido e ingenuidade da autora, em conjunto com ação de terceiro meliante, sem qualquer participação do banco apelante. Assim, devem constar no polo passivo os terceiros meliantes envolvidos no golpe. Aduz que as operações foram efetuadas com cartão com tecnologia de leitura de CHIP, sendo necessário a digitação de senha pessoal. Afirma que a responsabilidade solidária não se presume, pois decorre de lei ou expressa previsão contratual e não há, no presente caso, a existência dessa modalidade.

Impugna, também, a gratuidade da justiça, porque não há indícios de necessidade da autora para isentar das custas processuais e honorários advocatícios.

No mérito, sustenta em síntese, que: **I)** colacionou aos autos provas incontestáveis de que a situação vivenciada pela autora ocorrera por descuido e ingenuidade desta ao entregar cartão e dados bancários a terceiros criminosos, conhecido como “golpe do motoboy”, o que foi confirmado pelo relato da autora e, por isso, teve parecer desfavorável ao ressarcimento dos valores, sem qualquer falha do banco; **II)** não solicita senhas de cartão e nem a entrega de senha, assim como orienta seus clientes a jamais fornecerem dados ou senhas a terceiros, constando do sítio eletrônico do apelante dicas de segurança de senhas e cartão; **III)** é impossível o apelante manter vigilância constante para obstar “transações fora do perfil” do cliente;

IV) por meio eletrônico podem ser realizadas transações com assinatura digital, tais como pagamentos, transferências e outras operações, logo não há cópia física dos comprovantes das transações ou dos contratos assinados à mão; **V)** não houve falha na prestação de serviços do apelante, sendo culpa exclusiva da consumidora, que deve zelar pela guarda e sigilo de cartões e senhas ou culpa dos terceiros; ademais, as transações questionadas foram realizadas em ambiente externo ao estabelecimento do banco; **VI)** não restou comprovado que cometeu ato ilícito, devendo ser julgada improcedente a demanda; **VII)** a sentença fixou danos morais em R\$ 10.000,00; contudo, no máximo trata-se mero aborrecimento que não enseja indenização moral; caso seja mantida a condenação requer a redução do valor; e **VIII)** não causou prejuízo material à autora, assim, não há que se falar em restituição do valor de R\$ 20.700,54. Prequestiona a matéria. Pugna pelo provimento do recurso.

Por sua vez, a autora sustenta, em síntese que: **I)** o recurso de apelação do banco requerido viola o princípio da dialeticidade, vez que não impugnou especificamente os fundamentos da sentença recorrida, pois é um verdadeiro “copia e cola” dos mesmos argumentos trazidos na contestação e já rechaçados; **II)** a conduta do banco apelado em contestar a ação para procrastinar o seu andamento configura má-fé e a sentença deveria tê-lo condenado nas penas previstas; ademais, julgada a ação o requerido apela, sem impugnar os fundamentos da sentença, de modo que o recurso é inadmissível; **III)** no REsp 2.052.228 – DF, j. 12/09/2023, foi decidido que as instituições financeiras devem proteger os idosos, impedir transações fora de seu perfil, por serem hipervulneráveis; e **IV)** sofre de ansiedade e o postergamento do feito pelo requerido, sem o devido ressarcimento, tem causado enorme sofrimento e, portanto, requer seja o dano moral majorado. Pugna pelo provimento do recurso.

As partes apresentaram contrarrazões (fls. 684/690 e fls. 698/707). A autora requer o não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pugna pela manutenção da sentença.

Os recursos são tempestivos. O banco apelante recolheu as custas do preparo às fls. 672/673 e a autora está dispensada do recolhimento porque teve concedido o diferimento do pagamento das custas (fls. 359/361).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

A autora ajuizou a presente ação declaratória cumulada com indenização por danos morais, sob alegação é servidora aposentada deste Tribunal de Justiça e pensionista e que recebe seus proventos na conta nº 14.040-6, agência nº 4728, do banco requerido, assim como fora emitido pelo banco requerido dois cartões de crédito para seu uso, mas que por falhas no sistema de segurança do banco requerido, golpistas realizaram empréstimo eletronicamente de R\$ 85.000,00, em 94 parcelas de R\$ 1.707,63, descontadas diretamente da sua aposentadoria, sendo que o desvio de sua conta foi no montante de R\$ 103.992,91, incluída nessa quantia o valor do empréstimo, seguidos de diversos saques, o que desequilibrou suas finanças.

Afirma que jamais fez empréstimo eletrônico ou automático, nem realizou pagamentos sequenciais a terceiros estranhos de elevados valores, próximos aos R\$ 5.000,00, como os ocorridos nos autos e que destoam completamente de seu perfil e histórico, vez que seus gastos eram de plano de saúde, contas de consumo, despesas de IPTU, condomínio e com dois funcionários, além de ajuda de custo para seu filho Maurício Moura Marques, que está doente e desempregado.

Assevera que em 28/02/2024 recebeu telefonema de pessoa que se dizia funcionário do setor de segurança do requerido e informou que detectou operações que destoavam de seu perfil, que indicava possível golpe, tendo solicitado a entrega dos seus cartões bancários e de crédito, que foram retirados em sua residência, juntamente com as respectivas senhas.

Ocorre que, na mesma data (28/02/2024), os golpistas fizeram três pagamentos para um tal Guilherme, por meio de empréstimos no cartão de crédito, no total de R\$ 27.863,65 que, somado ao valor dos depósitos já mencionados, ficou com sua conta negativa e, com isso, em 29/02/2024, realizaram o empréstimo de R\$ 85.000,00, que com a disponibilização do crédito na sua conta, seguiram-se os saques, em 29/02/2024, sendo R\$ 49.499,43 de novos pagamentos e R\$ 41.498,55 de transferências bancárias e novos empréstimos do cartão de crédito, no valor de R\$ 7.999,88, seguidos de mais duas operações na sua conta, nos valores de R\$ 4.999,99 e R\$ 4.998,65, em 04/03/2024, valores subtraídos que somados alcançam o montante de R\$ 103.992,91.

Pleiteia a declaração de nulidade das 21 operações realizadas entre 20/02/2024 a 04/03/2024, no valor de R\$ 103.992,91, que

destoam de seu perfil, a restituição de R\$ 18.992,91, que corresponde à diferença entre os valores desviados pelos criminosos, de R\$ 103.992,91, e o valor creditado pelo requerido, de R\$ 85.000,00, em razão do empréstimo fraudulento, acrescido de duas parcelas já pagas de R\$ 1.707,63, além do equivalente a 40 salários mínimos à título de danos morais, considerando tratar-se de pessoa idosa, com 84 anos. Atribuiu à causa o valor de R\$ 160.472,91.

A tutela antecipada foi deferida (fls. 359/361).

Ao final, os pedidos iniciais foram acolhidos pela sentença de fls. 559/571, conforme dispositivo:

“Dispositivo

Ante o exposto, rejeito as preliminares arguidas e julgo procedentes os pedidos da parte autora, extinguindo o processo com resolução de mérito, fazendo-o com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, para:

- declarar a inexistência das operações relatadas na inicial relativamente à parte autora,*
- condenar a parte requerida a pagar R\$ 20.700,54 a título de danos materiais;*
- condenar a parte requerida a pagar R\$ 10.000,00 a título de danos morais.*

Consectários

Sobre os valores da condenação devem incidir:

- correção monetária, com termo inicial do desembolso, para os danos materiais, aplicando-se os índices que constam na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo;*
- correção monetária, com termo inicial na data deste arbitramento, qual seja, a data de publicação desta sentença, ante a responsabilidade por danos morais (Súmula n.º 362 do STJ), aplicando-se os índices que constam na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo;*
- juros de mora, com termo inicial na data do desembolso, para os danos materiais, aplicando-se o percentual de 1% ao mês (art. 406, CC; art. 161, § 1.º, CTN) a partir da entrada em vigor do Código Civil e de 0,5% (art. 1.062, CC/1916) ao mês para períodos anteriores.*
- juros de mora, com termo inicial na citação, aplicando-se o percentual de 1% ao mês (art. 406, CC; art. 161, § 1.º, CTN) a partir da entrada em vigor do Código Civil e de 0,5% (art. 1.062, CC/1916) ao mês para períodos anteriores.*

Tutela provisória

Mantenho a tutela provisória anteriormente deferida.

Sucumbência

Em razão de sua sucumbência, condeno a parte requerida a pagar:

- as custas e as despesas processuais, reembolsando-se eventuais dispêndios antecipados pela parte contrária (art. 82, caput e § 2.º, CPC), observados a Lei n.º 11.608/2003, as regulamentações do Tribunal de Justiça de São Paulo quanto à sua atualização monetária, e o art. 1.098, caput, das NSCGJ ("os processos findos não poderão ser arquivados sem que o escrivão judicial certifique nos autos estar integralmente paga a taxa judiciária com a respectiva vinculação da guia, os honorários devidos aos órgãos públicos ou entidades conveniadas, a multa prevista no §2º, do art. 77, do Código de Processo Civil e as contribuições, ou sem que faça extrair certidão em que sejam especificadas essas parcelas para fins de inscrição da dívida ativa");

- os honorários advocatícios sucumbenciais dos procuradores da parte contrária (art. 85, caput, CPC), os quais, considerando-se os critérios do art. 85, § 2.º, I a IV, CPC, fixo em 10% do valor atualizado da condenação, nos termos em que definido na fase processual pertinente.

Providências finais

Com o trânsito em julgado, se nada se requerer, arquivem-se os autos.

Comuniquem-se, se necessário servindo a cópia desta sentença como ofício e/ou mandado.

Local e data registrados eletronicamente.

P. R. I. C."

De início, indefere-se o pedido do réu de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, pois não vislumbro perigo de lesão grave e de difícil reparação.

Também, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois sustenta a autora que foi vítima de fraude praticada por estelionatários, que só teve êxito por falha do sistema de segurança do réu ao não detectar transações bancárias que destoavam de seu perfil, por isso inegável a legitimidade da instituição financeira.

Rejeita-se também o pedido de denúncia da lide aos beneficiários dos pagamentos fraudulentos, pois se trata de responsabilidade solidária, podendo a parte ajuizar a ação apenas contra um dos causadores do dano.

Nesse sentido, compete ao banco requerido, mantida a procedência da demanda, ajuizar eventual ação regressiva contra os demais agentes da fraude.

Nesse sentido, julgado desta Câmara:

INDENIZAÇÃO. PRELIMINARES. LITISCONSÓRCIO DOS BENEFICIÁRIOS E QUEBRA DE SIGILO BANCÁRIO DOS BENEFICIÁRIOS DAS TRANSAÇÕES. REJEIÇÃO. Ausência de disposição legal que exija a participação dos terceiros beneficiários no polo passivo da demanda. Ademais, litígio instaurado entre as partes que diz respeito exclusivamente à relação jurídica estabelecida entre a autora e o requerido, buscando apurar eventual responsabilidade da instituição financeira por falha no serviço prestado à requerente. Desnecessária a pretensão de quebra do sigilo bancário dos referidos terceiros, tendo em vista que o levantamento do sigilo bancário guarda relação com a instrução probatória que se encontra preclusa. Preliminares afastadas. **INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS.** Cliente bancário vítima de fraude em caixa eletrônico. Transferências indevidas de valores. Pessoa que se faz passar por funcionário do Banco. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. Existência de responsabilidade pelo vício do serviço. Inexistência de provas de que o banco promove atos para manter a segurança de seus clientes. Dever de indenizar configurado. Sentença mantida. Recurso não provido. (Apelação Cível nº 1129275-49.2018.8.26.0100, 22ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Roberto Mac Cracken, j. em 30/04/2019). grifei

Com relação à impugnação da gratuidade da justiça formulada em sede de contrarrazões, ressalta-se que, em decorrência da fraude perpetrada por terceiros e o desfalque nas contas da autora, está ela momentaneamente impossibilitada do recolhimento das custas do processo. Ao contrário do afirmado pelo requerido, não foi concedido o benefício da gratuidade da justiça, mas sim, o diferimento das custas processuais, conforme despacho de fls. 359/361.

No tocante ao pedido formulado em contrarrazões pela parte autora, de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade, não há que ser acolhido.

Isso porque, da simples leitura das razões do recurso de apelação há a convicção clara de que preenche os requisitos do art. 1.010 do CPC, sendo possível apreender as razões pelas quais o banco requerido postula a reforma da sentença.

Sobre o tema, vale destacar precedente do Col. STJ:

(...) a mera repetição, no recurso de apelação, dos termos

da petição inicial ou da contestação, não é fator suficiente a ensejar o não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade" (5ª Turma Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial n. 1.304.723/RS Relator Ministro Reynaldo Soares da Fonseca Acórdão de 18 de outubro de 2018, publicado no DJE de 26 de outubro de 2018).

Assim, o recurso é conhecido do ponto de vista dos requisitos objetivos de recorribilidade preconizados no art. 1.010 do CPC.

Superadas as questões preliminares, passa-se à análise dos recursos, que não comportam provimento.

Aplica-se a legislação consumerista pois as partes se adequam aos conceitos de destinatário final e fornecedor, conforme os arts. 2º e 3º do CDC, legislação a que também estão submetidas as instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do STJ.

No presente caso, ficou incontroversa a fraude de que foi vítima a autora, que ao receber telefonema de fraudadores, que se passaram por prepostos da instituição financeira requerida, entregou seus cartões e senhas pessoais, seguindo orientação do suposto funcionário do réu, o que permitiu que os criminosos realizassem diversas operações na sua conta bancária e nos cartões de crédito de elevados valores, inclusive, empréstimos, lesando a autora no montante de R\$ 103.992,91.

A controvérsia se restringe à responsabilidade do réu, se houve falha no sistema de segurança da instituição financeira e, consequentemente, do serviço bancário.

A fraude alegada nestes autos, em que a cliente relata o recebimento de ligação telefônica de suposto funcionário da instituição financeira alegando possível fraude em sua conta e solicita a entrega dos cartões bancários e das respectivas senhas à portador que irá retirá-los em sua residência, tendo como consequência o desvio dos valores depositados, não é nova, sendo conhecida como o "golpe do motoboy".

No caso em tela, feito esse contato, por meio de um expediente não detectável, a autora veio a perceber a contratação de um empréstimo de R\$ 85.000,00 a ser resgatado em 84 prestações mensais de R\$ 1.707,63, seguido de transferências e pagamentos para pessoas que desconhece, nos valores de R\$ 49.499,43 e de R\$ 41.498,55.

Em um dos cartões de crédito da autora (Ouro Card Visa) foram realizados empréstimos de R\$ 7.999,88, (sendo um de R\$ 4.999,88 e

outro de R\$ 3.000,00), além de um Pix de R\$ 2.900,00, uma TED de R\$ 4.900,00, pagamentos de dois boletos de R\$ 2.900,00 e R\$ 900,00 e diversas compras (R\$ 4.999,99 + R\$ 4.900,00 + R\$ 5.000,00 + R\$ 4.999,99 + R\$ 4.999,92 + R\$ 4.998,65) que totalizaram R\$ 41.498,55.

Ao tomar ciência dessas operações fraudulentas, a autora entrou em contato com o banco réu para contestá-las, bloquear a conta e lavrou boletim de ocorrência, em 02/03/2024 (fls. 44/45), juntando os extratos de movimentação bancária de modo a comprovar as operações impugnadas (fls. 29/39, fls. 46/62, fls. 88/357).

E mesmo diante da comunicação ao banco requerido, em 02/03/2024, as operações já mencionadas acima foram realizadas pelos fraudadores, nos valores de R\$ 4.999,92 e R\$ 4.998,65.

A autora confirma ter entregue seus cartões e senhas pessoais a terceiro que foi até sua residência para retirá-los, seguindo orientação do suposto setor de segurança do banco requerido, o que foi suficiente ao uso fraudulento, conforme depreende-se da inicial, ao afirmar que convencida de que estava falando *“com um representante do setor de segurança do Banco do Brasil, quando tratou de entregar seus cartões bancários e de crédito, para um portador, que os retirou em sua residência, junto com as respectivas senhas”* (cf. fls. 9).

Não fosse assim a fraude não teria êxito, daí a convicção de que a autora concorreu de alguma forma para o êxito das operações fraudulentas e, quando se deu conta, antes de informar o banco do ocorrido, parte das operações contestadas já estavam consumadas.

O art. 945, do Código Civil, dispõe que:

“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Ainda que tenha sido imprudente e ingênua ao entregar seus cartões e senhas a estranho seguindo orientação de terceiro por telefone que acreditava ser funcionário do requerido, a sua culpa pelo evento danoso é no máximo concorrente, o que não afasta a responsabilidade do réu, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

As consequências da culpa concorrente seriam diversas e desproporcionais, em que o réu responsabilizar-se-ia pelas operações

superiores ao hábito de consumo da autora, ao passo que a autora deveria ser responsabilizada pelas operações condizentes com o seu perfil.

As operações fraudulentas somaram R\$ 103.992,91 e destoam do perfil e histórico de utilização da autora, sendo por isso conclusivo que o réu também concorreu para o evento, porquanto falhou ao não identificar as operações incompatíveis com o perfil da autora, deixando de exercer, a tempo, o devido dever de segurança (inclusive quanto à proteção do sistema, de que se valeu os falsários) e cuidado de monitoramento do perfil da cliente.

Frisa-se que mesmo após a comunicação das operações fraudulentas e do registro da comunicação do crime à autoridade policial, que ocorreu em 02/03/2024, duas novas operações de R\$ 4.999,99 e R\$ 4.998,65 ainda foram realizadas na conta da autora, em 04/03/2024, não tendo o requerido providenciado o bloqueio dos valores.

Inegável, portanto, a responsabilidade do réu pelos danos causados, pois era seu dever garantir a segurança das operações financeiras, detectando aquelas suspeitas e fora do perfil da correntista o que, todavia, não ocorreu.

Portanto, nessas condições, fica mesmo caracterizado o fortuito interno, em razão da não observância dos deveres de segurança pela instituição financeira e, portanto, o defeito na prestação dos serviços e a responsabilidade objetiva do réu, nos termos da Súmula 479 do STJ:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Nesse sentido, julgado do STJ:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos - , porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento,

caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011; grifei)

Estabelecido o nexo de causalidade, surge o dever de indenizar. Como já fundamentado, não há dúvida de que o réu faltou com o dever de cuidado com a gestão da conta corrente através da qual transações atípicas e destoantes do perfil da correntista foram realizadas com facilidade e agilidade pelos fraudadores.

Portanto, de rigor a procedência do pedido declaratório de inexigibilidade das operações fraudulentas, a restituição do valor de R\$ 20.700,54 e a condenação do réu em danos morais.

Com relação aos danos morais, ficaram caracterizados, pois a autora, que é aposentada e tem 84 anos, sofreu desfalque de valores de grande monta em sua conta bancária e nos cartões de crédito, o que não é causa de mero aborrecimento, mas de sérios dissabores e transtornos.

Ademais, tomou as providências junto ao banco requerido e, ainda assim, os fraudadores realizaram mais duas operações, que totalizaram quase R\$ 10.000,00.

Na obra “Programa de Responsabilidade Civil”, 10ª ed., revista e ampliada, Ed. Malheiros, 2012, p. 93, leciona Sérgio Cavalieri Filho:

***“(…) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (…)*”.** grifei

Os fatos narrados certamente causaram na autora sentimentos de aflição e angústia, ao se deparar com sua conta bancária e seus cartões de crédito, até então com gastos equilibrados, com saldo negativo e com desfalque de elevados valores.

A r. sentença arbitrou a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, valor impugnado pela instituição financeira que pede o

afastamento ou redução e, também pela autora, que pleiteia a majoração para valor equivalente a 40 salários mínimos.

A quantia pretendida pela autora de 40 salários mínimos mostra-se excessiva. Assim, considerando as peculiaridades do caso concreto (culpa concorrente da autora, falha do réu em monitorar operações fora do perfil da autora e ausência de providência do requerido mesmo após comunicação da fraude), a quantia de R\$ 10.000,00 arbitrada à título de danos morais mostra-se razoável e proporcional, não produz enriquecimento sem causa à ofendida, nem punição exagerada para o ofensor, que trata-se de sólida instituição financeira, de modo que não comporta afastamento ou redução.

Em suma, é caso de desprover os recursos das partes, e em consequência, eleva-se a verba honorária sucumbencial devida pelo réu para 12% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por fim, ressalto que o julgador não está obrigado a examinar, um a um, todos os pontos e legislação invocados pelas partes, quando a solução da lide não passe necessariamente por seu exame, o que não se confunde com omissão ou obscuridade do julgado, bastando que a decisão proferida esteja devidamente fundamentada¹.

Posto isto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos, nos termos expostos na fundamentação.

Nuncio Theophilo Neto
Relator

¹EDcl no MS 21.315/DF, Rel. Ministra DIVA MALERBI (DESEMBARGADORA CONVOCADA TRF 3ª REGIÃO), PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 08/06/2016, DJe 15/06/2016.