



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419793

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006435-40.2024.8.26.0322, da Comarca de Lins, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada REGINA GUERESCHI GONSALES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N. 54671

APELAÇÃO N. 1006435-40.2024.8.26.0322

COMARCA: LINS

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: ALEXANDRE FELIX DA SILVA

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: REGINA GUERESCHI GONSALES DA SILVA

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação da autora de que foi vítima de fraude, porque não reconhece os empréstimos formalizados com o banco réu em seu nome, nem realizou a transferência bancária que sucedeu ao crédito oriundo de aludidas operações financeiras em sua conta corrente. Relação de consumo evidenciada. Admissibilidade de inversão do ônus probatório. Falta de prova da legitimidade das operações contestadas pela autora nesta demanda. Contratação de empréstimos e transferência de valor que refogem ao perfil de consumo da parte ativa, o que reforça a convicção acerca da verificação de falha na segurança do serviço bancário prestado pelo réu. Nulidade dos contratos de empréstimo e da transferência declarada. Situação retratada nos autos que acarretou evidentes transtornos à autora. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, fixada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 224/232, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou procedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que não ocorreu defeito na prestação do seu serviço, haja vista que as operações contestadas pela autora foram realizadas via aplicativo do banco, mediante utilização de senha pessoal. Argumenta que não realiza ligações a seus clientes para tratar de supostos descontos ou solicitar informações sensíveis, conduta essa que é incompatível com as políticas internas de segurança e atendimento ao cliente. Aduz que a parte ativa admite ter fornecido suas informações pessoais, por isso que a responsabilidade do banco deve ser afastada, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Enaltece o fato de que não praticou ato ilícito e agiu apenas no exercício regular do seu direito, sendo de rigor seja afastada também sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Postula, alternativamente, que seja ao menos reduzido o valor arbitrado na sentença, porque excessivo.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória em que fundamenta a autora o pedido inicial em alegação de que, no dia 18 de setembro de 2024, após receber ligação de pessoa que se identificou como funcionária do réu e que lhe orientou a realizar alguns procedimentos em sua conta corrente [ante a informação de que havia ocorrido fraude em seu cartão de crédito], foi surpreendida com três operações de empréstimo nos valores de R\$ 7.350,10, R\$ 1.195,07 e R\$ 2.594,09, bem assim uma transferência por meio de PIX, na quantia de R\$ 2.590,00, para destinatário desconhecido, discriminado como Vide Soluções Corporativas; aduz que, assim que verificou se tratar de um golpe, entrou imediatamente em contato com o banco, mas foi infrutífera sua tentativa de cancelamento das operações; argumenta que, na ligação recebida, a atendente tinha conhecimento de todas as suas informações pessoais e bancárias, o que conferiu credibilidade à chamada; lavrou boletim de ocorrência; salienta que houve defeito no serviço prestado pelo banco porque descumpriu ele o dever de segurança inerente às operações bancárias; postulou que o banco se abstenha de cobrar as parcelas relativas a aludidos empréstimos, a declaração de nulidade dos ajustes e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00.

E a r. sentença de fls. 224/232 julgou procedente o pedido inicial para “(i) declarar inexistentes os contratos de nº 000808120247, 000808120248 e 950001214886, bem como todos os débitos deles decorrentes, inclusive eventuais encargos de mora cobrados; (ii) condenar o réu a restituir, de forma simples, à autora a quantia de R\$ 1.168,95, sem prejuízo da devolução de eventuais parcelas quitadas no curso da ação, atualizada e acrescida de juros moratórios desde cada desconto; e (iii) condenar o réu a pagar à autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00, acrescido de correção monetária a partir da presente data, nos moldes da Súmula nº 362 do C. STJ, e de juros de mora desde a citação” observando que “fica o réu autorizado a manter os descontos mensais no valor de R\$ 167,30 junto ao benefício previdenciário da autora, até a quitação integral das parcelas remanescentes do contrato original (nº 806993799), que deve ser retomado.”

Recorre o banco e o recurso não comporta provimento.

E isto porque, cuidando-se aqui de relação jurídica típica de consumo e verificada a hipossuficiência da consumidora, assim como a verossimilhança de suas alegações, consoante se infere de modo cristalino do exame da prova documental constante dos autos e que está em harmonia com o relato dos fatos por ela feito à autoridade policial (fls. 26/27), justifica-se no caso a inversão do ônus probatório, razão pela qual, tendo ocorrido as movimentações impugnadas pela usuária da conta, positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não verificadas na espécie.

Bem por isso, incumbia mesmo à instituição financeira a comprovação de que houve culpa exclusiva da autora para exonerá-la da responsabilidade objetiva, no que tange aos danos materiais experimentados pela parte ativa, mas omitiu-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na produção de prova cabal de suas assertivas, por isso que era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade das operações de empréstimo e transferência indevidamente realizadas na conta corrente da autora.

Ora, em que pesem as alegações do banco recorrente no sentido de que as operações impugnadas são legítimas, porque realizadas mediante utilização de senha pessoal intransferível em dispositivo móvel, é certo que não trouxe a casa bancária para os autos documento idôneo que pudesse demonstrar a autoria das operações pela autora, sequer demonstrando que os valores das movimentações contestadas pela correntista [empréstimos e transferência] eram usuais e rotineiros em seu perfil econômico, o que seria essencial para ao menos comprovar sua tese de que o sistema de segurança do banco não faltou com eficiência em detectar que as transações em cotejo eram claramente indicativas de fraude.

Neste passo, consoante assentado com propriedade pelo d. magistrado, “ainda que as transações tenham se dado através da inserção da senha pessoal da autora, falhou o réu ao não as inibir. Isso porque, como se verá adiante, essas transações fogem do padrão de consumo da requerente. Neste ponto, vale ressaltar que cabia ao banco réu comprovar que a operação contestada estaria dentro desse padrão. No entanto, nos poucos extratos carreados aos autos (fls. 44 e 179/180), não se observa a contratação de operações de crédito ou a realização de transferências, além das impugnadas neste feito. Além disso, não se verifica qualquer transação anterior com Vide Soluções Corporativas Ltda. E, além de as transações contestadas terem ocorrido na mesma data, seguidamente uma da outra, foram realizadas, ao que indicam os elementos dos autos, a partir de dispositivo eletrônico recém cadastrado. Esses elementos evidenciam a ocorrência da fraude e seriam suficientes para que o réu desconfiasse da higidez de contratações de linhas de crédito diversas, seguidas de transferência do saldo total disponível a beneficiário sem histórico de relacionamento. Quatro transações incompatíveis com o padrão de consumo da autora, realizadas em apenas 13 minutos, entre 11:13 e 11:26h do dia 18/09/2024 (fls. 36/43). Em suma, há elementos suficientes a apontar a falha de segurança no sistema disponibilizado pelo requerido e a ocorrência da fraude noticiada na inicial. Por deter os meios tecnológicos adequados de impedir as falhas de prestação de serviços, cabia ao sistema de segurança do réu bloquear preventivamente operações com claros sinais de fraude. Se, em última análise, falhou a instituição financeira em garantir total segurança ao sistema que administra, não há que se falar em culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro” (fls. 227/228).

Assim sendo, tenho que resulta indisputável a negligência do banco em propiciar segurança adequada à consumidora dos seus serviços, razão pela qual, à falta de prova da verificação de culpa exclusiva da autora, caso fortuito ou força maior, descabida a alegação de configuração de excludente de responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, incumbia ao fornecedor a produção de prova de que não houve falha de segurança na prestação do serviço e de que resultou caracterizada culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, mas é preciso reconhecer que deste encargo não se desvencilhou o réu, de modo que inarredável se denota sua responsabilidade pelos danos causados à autora em decorrência do defeito na prestação do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Correta a r. sentença, portanto, ao reconhecer a inexigibilidade das operações impugnadas pela autora nesta demanda.

E, em assim sendo, reputo ser indisputável o reconhecimento de que a situação a que se sujeitou a autora, somada à recusa do réu em admitir o defeito na prestação do seu serviço e de proceder à imediata suspensão das cobranças [que resultavam em quase 43% de seus rendimentos mensais], causaram evidentes transtornos e angústia à parte ativa, dúvida não remanescendo, também, acerca da configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à parte ativa, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que permitiu a contratação de empréstimo e movimentação de valores fora do perfil de consumo da autora.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Configurados os danos morais, bem é de ver que, em atenção ao critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos e seu sistema de segurança, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o constrangimento experimentado pela lesada.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável a indenização fixada na sentença no valor de R\$ 5.000,00, porque, em harmonia com o julgamento de casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos contratemplos impostos pela casa bancária à parte ativa, tendo em vista que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01), não se justificando, portanto, a postulação do réu de afastamento ou redução do montante indenizatório, pois importariam tais pedidos em postura destoante com o propósito norteador da reparabilidade do dano moral.

E os honorários advocatícios foram corretamente arbitrados em percentual do valor da causa, porquanto, na específica hipótese destes autos, expressa aquele montante o efetivo proveito econômico obtido pela autora na demanda, de sorte que, também nesta passagem, não assiste razão ao recorrente.

A r. sentença, portanto, não merece reparos. Elevo os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
devidos pelo réu à advogada da autora (CPC, art. 85, 11) para 11% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)