



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428378

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057583-69.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado DANILO VERDADE MONTERA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALEXANDRE COELHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1057583-69.2023.8.26.0114
APELANTE: BANCO PAN S.A
APELADO: DANILO VERDADE MONTERA
VOTO nº 32292/asc

APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIO – FRAUDE – REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO DA RÉ – REJEIÇÃO – FORTUITO INTERNO – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária envolvendo contratação de empréstimo consignado em benefício previdenciário, cuja ocorrência restou incontroversa – Inconformismo da ré que se limita à inexistência de prejuízo com base na sua atuação de boa-fé ao constatar o golpe e cancelar o contrato de empréstimo bancário fraudulento – Contrato liquidado somente após a citação, mais de um ano depois da ocorrência do golpe e da comunicação pelo consumidor, a qual foi providenciada com presteza, logo que constatada a fraude – Tela sistêmica na qual se verifica informação de futuro reembolso, sem efetiva prova de restituição das prestações descontadas do benefício previdenciário da parte - Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos morais configurados – Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00 que se mostra razoável no caso concreto e não comporta redução - Juros de mora – Incidência a partir do evento danoso – Aplicação da súmula 54, STJ, tendo em vista a declaração de inexistência da relação contratual - Honorários de sucumbência - Base de cálculo – Incidência sobre o valor do proveito econômico que deve abranger a condenação indenizatória e a declaração de inexigibilidade de débitos – Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.

Trata-se de respeitável sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com indenizatória de danos materiais e morais, para declarar nula a cédula de crédito bancário indicada, condenando a ré a restituir ao autor os valores indevidamente descontados do seu benefício, com correção monetária a partir de cada desembolso pelo índice da tabela prática do TJSP mais juros de mora a partir da citação, de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024,

bem como ao pagamento ao autor do valor de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data da citação, pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada a pagar 10% sobre o proveito econômico, conforme art. 85, §§ 2º e 8º do CPC.

Apela a instituição financeira ré e alega, em síntese, inexistência do dever de reparação de danos materiais ou morais, tendo em vista que agiu de boa-fé ao verificar administrativamente a irregularidade do contrato bancário celebrado mediante fraude, realizando sua quitação e programação de devolução na conta da parte autora. Alega, pois, inexistir prejuízo por parte da autora e que o fato não ultrapassou o mero aborrecimento. Subsidiariamente, pede a redução do valor da indenização e alteração do termo inicial de incidência dos juros de mora, sustentando a inaplicabilidade da súmula 54 do STJ e que os honorários sejam fixados sobre a condenação.

Foram apresentadas contrarrazões.

É o breve relatório.

Atendidos os requisitos de admissibilidade, recebe-se o recurso de apelação com efeito suspensivo, conforme previsto no sistema recursal.

Versa a demanda sobre pedido de reparação de danos materiais e morais em razão de fraude bancária.

Segundo consta, em resumo, a parte autora foi vítima de engenhoso golpe, na qual foi contatada por terceiro que se fez passar por representante da instituição bancária, convencendo-a a realizar empréstimo financeiro que serviria para quitar empréstimos consignados mantidos pela beneficiária, cujos recursos foram transferidos a terceiros por meio de boleto fraudulento. Contudo, posteriormente descobriu havia sido realizado novo empréstimo, inexistindo qualquer quitação do empréstimo anterior, quando descobriu ter sido vítima do golpe.

A sentença julgou procedente a ação, nos termos acima expostos, com fundamento na ocorrência de defeito na prestação dos serviços da fornecedora que resultou na fraude bancária.

Respeitado o inconformismo recursal, nenhum reparo comporta a bem fundamentada sentença, que avaliou corretamente o conjunto probatório, razão pela qual ora se ratifica integralmente a fundamentação exposta em sentença, como autoriza o artigo 252, do RITJSP, em conformidade com a jurisprudência desta Corte Revisora e do Colendo STJ.

Com efeito, a relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC). E é entendimento consolidado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto decorre do risco do negócio que caracteriza fortuito interno (Súmula 479 e Tema 466, do STJ).

No caso, a fraude restou incontroversa, defendendo a ré a inexistência de prejuízo a serem indenizados diante do reconhecimento da ocorrência do golpe e concordância no cancelamento do negócio administrativamente.

Contudo, diferentemente do que alega a instituição ré nas razões recursais, o reconhecimento da fraude pelo banco somente se deu após a citação acerca do ajuizamento desta lide e não por ocasião da reclamação administrativa efetivada pelo cliente, sendo que o cancelamento do empréstimo foi providenciado mais de um ano depois da informação do cliente.

Como se viu, o empréstimo fraudulento foi realizado em setembro/2022, sendo que a primeira prestação, no valor de R\$588,00, foi descontada em outubro/2002, enquanto que a informação do banco de cancelamento do contrato se deu tão somente em fevereiro/2024, apesar da reclamação da consumidora ter se sido providenciada em setembro/2022 (fls. 69/79), noticiada a ocorrência policial em novembro/2022 (boletim de ocorrência – fls. 80/81).

Logo, a tese da ré apelante que busca desconstituir o prejuízo material e moral fundado em seu comportamento de boa-fé é totalmente infundada, sendo que sequer a devolução das quantias descontadas restou efetivamente comprovada, já que a tela sistêmica do banco, na qual consta status “a reembolsar” não é prova de restituição das quantias.

reparação é medida que se impõe, cabendo à ré restituir os valores relativos às operações fraudulentas, cuja reparação foi observada no curso da lide, nos exatos termos da sentença.

Em relação ao dano moral, não há que se falar em mero aborrecimento, pois os fatos evidenciam o abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização, especialmente porque, além da fraude com prejuízo financeiro, o autor foi obrigado a conviver com descontos em seu benefício previdenciário, cuja prestação não era de valor irrisório.

No que toca ao quantum indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para fixação do quantum indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento. Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*”. (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125). Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dito isso, o valor de R\$5.000,00 se mostra adequado e proporcional diante das peculiaridades do caso concreto já mencionadas mais acima.

Nesse sentido, há precedentes desta E. Corte:

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão da conta do autor mantida junto ao Mercado Livre, com realização de compras por meio de cartão de crédito cadastrado na plataforma. Preliminar - Legitimidade passiva da Corrê Visa do Brasil, bandeira do cartão de crédito utilizado para a fraude, que integra a cadeia de consumo – Responsabilidade solidária - Arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do Código de Defesa do Consumidor. Mérito – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Verossimilhança das alegações do autor - Comprovação de que os fatos ocorreram de maneira diversa da narrada que é ônus das rés – Ônus não desincumbido – Requeridas não provaram a legitimidade das operações contestadas e a inviolabilidade dos sistemas de segurança - Responsabilidade objetiva das rés - Teoria do risco da atividade – Ausência de excludentes de responsabilidade - Falha no dever de segurança – Danos materiais configurados – Comprovação pelo autor da cobrança das compras impugnadas, bem como do respectivo pagamento – Danos morais também

configurados – Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório – Valor fixado pelo Juiz em R\$ 4.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida -Negado provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1000691-45.2023.8.26.0663; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025).

RECURSO DE APELAÇÃO - Prestação de serviços - ação de obrigação de fazer c.c. devolução de valores e dano moral - Responsabilidade solidária estabelecida entre empresas do mesmo grupo econômico, Mercado Livre e Mercado Pago, diante da interdependência funcional demonstrada e da falha na prestação de serviços de segurança digital, que culminou em invasão à conta da autora, com prejuízos financeiros e à sua reputação comercial - Relação de consumo, que impõe responsabilidade objetiva pelos danos causados por defeitos na prestação de serviços, afastando a alegação de fato de terceiro como excludente de responsabilidade, uma vez que a falha de segurança das plataformas foi elemento central no nexo causal dos danos - Evidência da insuficiência de medidas de proteção, incapazes de evitar acessos não autorizados, reforçado notório vazamento de dados de aproximadamente 300 mil usuários em março de 2022, que expôs fragilidades estruturais dos sistemas das apelantes, destacando o dever de adotar práticas robustas e eficazes de cibersegurança - Dano moral à pessoa jurídica configurado pela lesão à honra objetiva, com comprometimento da imagem e credibilidade - Aplicação da Súmula 227 do C. STJ - Indenização por dano moral fixada em R\$ 7.000,00, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando a extensão do abalo e a ausência de prejuízos irreversíveis - Readequação do dano material para contemplar apenas os valores comprovadamente relativos às tarifas de publicidade decorrentes de visitas realizadas após o incidente de segurança, totalizando R\$ 5.284,08 - Dever de restituir o valor devidamente atualizado, caso o estorno não tenha sido efetivado - Precedentes desta E. Corte - Sentença parcialmente reformada - Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1173512-95.2023.8.26.0100; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2024; Data de Registro: 20/11/2024).

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO COMINATÓRIA CUMULADA INDENIZATÓRIA – PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELO DO RÉU – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor autorizada – Teoria finalista mitigada – Hipossuficiência técnica do autor em demonstrar falhas nos serviços prestados – Manutenção da inversão ônus da prova – Autor que teve invadida a sua conta de usuário na plataforma da empresa ré, com utilização de créditos lá existente – Alegação de que houve culpa exclusiva do autor ou de terceiro – Não acolhimento – Autor que teve a conta invadida ("hackeada") e, após, teve o crédito existente utilizado – Risco da atividade – Responsabilidade objetiva do apelante – Falha na segurança da plataforma reconhecida – Lucros cessantes verificados – Necessidade, contudo, de apurar o valor devido em liquidação de sentença – Danos morais configurados – Indenização bem fixada no caso concreto – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1056714-56.2020.8.26.0100; Relator (a): José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025).

Finalmente, com relação ao termo inicial dos juros moratórios, sem razão a ré, eis que reconhecida a invalidade dos negócios, de modo que não há relação contratual prévia e válida entre as partes. Assim, inaplicável a incidência dos

juros da citação prevista para as hipóteses de relação contratual, de modo que cabível a **incidência dos juros moratórios desde o evento danoso, como determinado em sentença.**

No que diz respeito ao valor da verba honorária, sem razão a ré em seu inconformismo, eis que o pedido declaratório envolvendo os contratos impugnados também possui conteúdo econômico, situação na qual se justifica seja considerado na base de cálculo dos honorários advocatícios. Tal entendimento vem prevalecendo na jurisprudência, inclusive no C. STJ, segundo o qual *“Esta E. Corte, porém, possui pacífico entendimento de que a condenação em obrigação de fazer ostenta benefício econômico, o qual deve ser considerado na base de cálculo da verba honorária fixada em percentual do valor da condenação (AgInt no REsp. n. 2.006.407/PR, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 19/09/2022, DJe 21/09/2022). O mesmo raciocínio vale para as ações declaratórias.”*(grifou-se).

Daí porque nenhum reparo merece a sentença.

Tendo sido a ré vencida em grau de recurso, deve pagar mais 5% sobre o valor da condenação considerado o proveito econômico do conteúdo declaratório, a título de honorários recursais. Incidirão correção monetária e também juros de mora, estes a contar do trânsito em julgado do acórdão.

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

ALEXANDRE COELHO
Relator
(assinatura eletrônica)