



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430274

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065365-18.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO AGIBANK S/A, é apelado EZEQUIEL LIBÓRIO DE GODOY.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1065365-18.2023.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível

Apelante: Banco Santander S/A

Apelado: Ezequiel Libório de Godoy

MM. Juiz: José Otavio Ramos Barion

VOTO 8917

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL.

1. OBJETO RECURSAL. Sentença de parcial procedência para condenar o recorrente ao pagamento de indenização por dano moral em razão da inscrição negativa do nome do autor em órgãos de restrição ao crédito, decorrente do golpe da falsa central telefônica. Insurgência recursal do réu que pretende o reconhecimento da validade da contratação e do exercício regular de direito para afastar a condenação.

2. CULPA CONCORRENTE. Caracterizada. De um lado, o autor contribuiu para a fraude, ao seguir orientação de telefonema de terceiro se passando por preposto da instituição financeira, lhe induzindo a realizar operação bancária, que resultou em transações não autorizadas. De outro lado, a ré também tem parcela de culpa, pois falhou na prestação dos serviços, considerando que apresentou contrato sem assinatura física ou validação eletrônica, sequer tendo apresentado documento pessoal e “selfie” da parte. Condenação mantida tendo em vista que os danos decorreram, em parte, do defeito na prestação dos serviços bancários.

3. DANOS MORAIS. Caracterizados. Falha no sistema de segurança da instituição financeira, que causou transtornos ao autor, em especial, pela “negativação” efetivada, o que materializa o dano moral. Fixação em R\$ 5.000,00 que não comporta a redução pretendida pelo réu apelante, porém, sendo cabível a redução de 50% em razão da culpa concorrente da parte autora (CC/02, art. 945).

4. RECURSO DO REÚ PACIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por danos morais que EZEQUIEL LIBÓRIO DE GODOY, move em face de BANCO SANTANDER S/A e AGIBANK S/A, julgada PARCIALMENTE PROCEDENTE para condenar o banco recorrente ao pagamento de

indenização por danos morais fixados em R\$ 5.000,00, com correção desde o arbitramento e juros desde a citação. Em razão da sucumbência em maior proporção, o recorrente foi condenado ao pagamento de 60% das custas e despesas do processo, bem como de honorários do advogado do autor, arbitrados em 15% do valor da condenação, solidariamente.

Apelo do réu insistindo na ausência de ato ilícito na contratação do empréstimo via Internet Banking, pelo acesso com número de CPF e senha. Considerando a validade da operação, o crédito em favor do autor e a inadimplência verificada, sustenta que a anotação negativa resulta do exercício regular de direito, motivo pelo qual pretendeu a reforma da r. sentença e a improcedência da ação.

Houve contrarrazões em defesa da manutenção do julgado (fls.779/793 e 794/796).

É o relatório.

Pela descrição fática tem-se que, em 03/10/2023, o autor recebeu um telefonema de suposta preposta do réu com orientações de procedimentos de segurança, os quais incluíam o pagamento de três boletos bancários. Após o sucesso da fraude, o autor foi notificado em 24/11/2023 da inscrição de seu nome no Serasa no dia 14/11/2023 pelo financiamento no valor de R\$ 42.642,27 não liquidado. Assim, o autor buscou o reconhecimento da nulidade da contratação e a condenação do réu ao pagamento de indenização pelos prejuízos morais estimados em R\$ 15.000,00.

A parte ré, em sua defesa, sustentou a validade da contratação

do empréstimo através do Internet Banking, acessado mediante informe de CPF e senha. Considerando a validade da operação, o crédito em favor do autor e a inadimplência verificada defendeu a anotação negativa como resultado do exercício regular de direito, pugnando pela improcedência da ação.

Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços."

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Porém, este fato, por si, não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

2. Objeto recursal

Pretende a instituição bancária a inversão do julgado que o condenou ao pagamento de indenização moral pela anotação restritiva em prejuízo do autor, por dívida fraudulentamente constituída.

Pois bem.

No caso, o autor foi vítima de fraude perpetrada por terceiro, que, mediante ligação telefônica, se fez passar por preposto da instituição bancária, induzindo o autor a realizar procedimentos como supostas medidas de segurança, que importaram a contratação de empréstimo não pretendido.

Em verdade, o autor induzido em erro, realizou operação bancária mediante o aceite das operações via aplicativo do Banco por orientação do meliante, fraude denominada como “golpe da falsa central”.

Assim, houve a conduta culposa do próprio autor, que não tomou as cautelas devidas ao seguir orientação de terceiro, sem verificar a possibilidade de eventual fraude.

De outra parte, como bem reconheceu a r. sentença, é inegável

que o réu também concorreu para os fatos (culpa concorrente) já que o golpista dispunha de acesso ao sistema do banco para efetivar a contratação de empréstimo bancário, sendo capaz de, ao menos, validar a operação.

De mencionar que o banco juntou instrumento de contrato sem assinatura física do autor ou validação eletrônica, mediante apresentação de documento pessoal ou “selfie” (fls. 355/357) e com base em tal documento procedeu, indevidamente, a inscrição indevida do autor em cadastro restritivo de crédito fundado em contratação fraudulenta.

Aplica-se, assim, o disposto no art. 945, do CC/02, com o reconhecimento de culpas concorrentes, nesses termos:

“Art. 945. 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.”

Nesse sentido, o julgado do C. STJ sobre o tema:

“(…) 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem

transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. (...)” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.)

Pelo exposto, a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes do defeito na prestação do serviço bancário (CDC, art. 14 caput) subsiste no caso concreto a ensejar o dever reparatório, considerando que não foi constatada a ocorrência das hipóteses excludentes previstas no §3º do mesmo artigo. Portanto, deve ser mantida a condenação como constou da sentença.

3. Dano moral

O dano moral consiste no prejuízo que atinge o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima.

Nesse sentido, Sílvio de Salvo Venosa salienta que consiste na *“dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”* (Direito civil: Responsabilidade civil. 13ª ed. São Paulo: Atlas, v. 4, 2013, p. 47, p. 312).

Com efeito, os fatos demonstrados nesse voto, materializam forte abalo psíquico, inclusive, em razão da anotação restritiva de crédito em prejuízo do autor, em alto valor.

Assim, está caracterizado o dano moral, em razão da

responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras decorrente do defeito na prestação do serviço bancário (CDC, art. 14 caput), valendo salientar que não foi constatada a ocorrência das hipóteses excludentes previstas no §3º do mesmo artigo. E, nesse aspecto, saliento que embora a culpa concorrente não afaste a responsabilidade do réu (CDC, art. 14, §3º), deve ser considerada para valorar a indenização devida (CC/02, art. 945), conforme será feito no item subsequente.

4. Dano moral - quantificação

Na fixação do dano moral urge observar sempre o dimensionamento dos prejuízos suportados, o abalo de crédito sofrido e sua repercussão social, a capacidade econômica das partes, a conduta do agente e o grau de culpa com que agiu, além do comportamento da vítima.

Também, deve ser considerado no arbitramento do quantum reparatório, o critério sancionador da conduta do agente e compensatório ao sofrimento da vítima, informados também pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade com o fim de evitar o enriquecimento indevido por parte do requerente, bem como de aplicação excessiva da sanção ao agente

Nos dizeres de MARIA HELENA DINIZ, citada por CARLOS ROBERTO GONÇALVES:

“Reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa - integridade física,

moral e intelectual - não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repare convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (O problema, cit, p. 248)” (“Responsabilidade Civil”, São Paulo: Ed. Saraiva, 2005, p. 573).

Ensina SERGIO CAVALIERI FILHO que o valor:

“Deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. Enfim, razoável é aquilo que é, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional. (...) Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a

intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes” (“Programa de Responsabilidade Civil”, 11ª ed., p.125).

De acordo com o caput do art. 944 do Código Civil, “*A indenização mede-se pela extensão do dano*”.

Assim, deve o juiz agir com prudência, atendendo, em cada caso, às suas peculiaridades e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor da mesma não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Na hipótese presente, cabível a manutenção do valor fixado em primeiro grau, a saber, R\$ 5.000,00, quantia que se revela proporcional e razoável, dado grau de culpa da instituição bancária, a vulnerabilidade do consumidor, devendo, porém ser reduzida em 50% pela culpa concorrente (CC/02, art. 945).

5. Dispositivo

Consequentemente, **dá-se provimento parcial** ao recurso da instituição bancária, com o fim de condenar o recorrente ao pagamento de indenização pelo dano moral, fixado em R\$ 5.000,00, com redução de 50% como efeito do reconhecimento da culpa concorrente (CC/02, art. 945), a ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, a partir do arbitramento (STJ, Súmula 362) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso (STJ, Súmula 54).

O resultado do julgamento não comporta redistribuição do ônus de sucumbência (STJ, Súmula 326), nem a majoração prevista no § 11, do art. 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator