



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441610

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001067-51.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante MARIA FRANCISCA DE JESUS (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 II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001067-51.2024.8.26.0451

Apelante: Maria Francisca de Jesus

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Ação: Procedimento Comum Cível – Bancários

Origem: Piracicaba (6ª Vara Cível)

Juíza de 1ª instância: Rogério Sartor Astolphi

Voto nº 3856

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS

– Empréstimos bancários não reconhecidos pela autora – Elementos dos contratos que põem em dúvida a sua higidez – Ausência de prova efetiva da contratação – Contratações realizadas via internet banking na mesma data e mesmo horário, inclusive os segundos – Fraude bancária que deve ser reconhecida – Pix realizado na sequência – Falha na segurança configurada – Fraude praticada por terceiro que não pode ser suportada pela consumidora – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pela autora – Inteligência da Súmula 479, C. STJ – Nulidade do contrato que se impõe com restituição material de valor subtraído da conta e repetição dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora na forma simples, à míngua de pedido atinente a dobra.

DANO MORAL configurado – Descontos indevidos na conta da consumidora na qual recebe benefício previdenciário, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência da beneficiária – Indenização fixada em R\$ 5.000,00, atendendo os

critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

RECURSO PROVIDO, com inversão do ônus da sucumbência.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls.149/153, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação e condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita (fls. 59).

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) afirma que não celebrou os contratos de empréstimo com o banco réu, bem como que este se contradiz, em sua defesa, quanto às contratações terem sido realizadas presencialmente ou via internet banking; b) em razão da falha havida na prestação dos serviços pelo réu, pugna pela procedência da ação nos termos da inicial, ou pela nulidade da sentença determinando-se a produção das provas solicitadas as fls. 147.

Tempestiva e observada a gratuidade de Justiça concedida à apelante, foram apresentadas as contrarrazões (fls. 166/191).

É a síntese do necessário.

De início, fica repellido pedido de nulidade

da sentença, em razão da necessidade de produção de provas.

Destaca-se que compete ao Juiz, destinatário da produção de provas, a análise de sua conveniência e necessidade.

Em verdade, o contexto probatório se mostra suficiente para o deslinde da causa, de forma que desnecessária a produção de outras provas, conforme pretendido pela autora.

No mérito, preservado o entendimento adotado pelo digno magistrado sentenciante, tenho que o recurso merece provimento.

Trata-se de ação pela qual a autora busca a nulidade de quatro contratos de empréstimos lançados pelo banco réu em sua conta bancária, realizados à sua revelia.

Ressalta-se que a contratação eletrônica é permitida, conforme artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/2008, alterada pela Instrução Normativa nº 39/2009: *“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...) III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz*

reconhecida como meio de prova de ocorrência.”

Indisputável que a relação entre a autora e a instituição bancária é consumerista e rege-se pelas normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, hipótese em que a responsabilidade pelo fato do serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

Ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço, ZELMO DENARI assevera:

A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição. (...) Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros. (In Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 9ª ed., Rio de Janeiro, 2007, p. 183).

A responsabilidade objetiva independe da

existência de culpa para a sua configuração, bastando a comprovação do dano e da existência de nexo de causalidade.

Conforme alinhavado no início, é certo que a contratação eletrônica de empréstimo consignado está amparada por lei. E, como visto, a autora, embora negue as quatro contratações indicadas na inicial, não nega o recebimento dos créditos, deixando claro na inicial que estranhou quando referidos valores foram creditados em sua conta e imediatamente transferidos a pessoa desconhecida de nome Maria Eduarda Bento.

No caso, fazendo frente à negativa externada pela autora, trouxe o banco réu documentação referente às contratações impugnadas (fls. 113/133).

Dos documentos acostados denota-se quatro empréstimos bancários, a saber: adesão n. 6133879 e saque à cartão consignado n. 184591 (fls. 113); saque no cartão de crédito consignado n. 184591 (fls. 123/124); empréstimo consignado INSS n. 000806956703 (fls. 125); empréstimo imediato n. 000806956704 (fls. 127).

Malgrado tenha asseverado o banco que são legítimas as contratações dos empréstimos impugnados, as contratações coligidas aos autos, permitem concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração das avenças.

Com efeito, ainda que se pudesse tomar como tendo partido da autora a manifestação de vontade, não

deixa de ser sintomático o fato de que todas as contratações, se deram no mesmo dia (29/11/2023) e exatamente no mesmo horário (15:32h), o que seria humanamente impossível, ainda que realizadas pelo internet banking.

A fraude se torna ainda mais evidente ao analisarmos os Logs das transações de fls. 129 e 130, acostadas pelo réu, que indicam duas contratações diversas no mesmo segundo (15:32:55).

Frise-se que o requerente é pessoa idosa, pensionista do INSS, tendo alegado na inicial que em nenhum momento solicitou a concessão dos empréstimos questionados.

Em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de crédito com elevada presteza e agilidade, possibilitando diversas formas de acesso ao mesmo, de outro, devem também garantir irrestrita segurança ao meio utilizado, de modo a evitar a ocorrência de fraudes, que sistematicamente se avolumam.

Daí que, havendo algo que venha a tisonar a incolumidade da avença, mormente quando reflita em encargo incidente sobre conta para recebimento de benefício previdenciário, em geral percebido pela camada menos favorecida da população, a responsabilidade daí decorrente deve ser imputada à conta do fornecedor.

Com efeito, mormente quando contrata

com pessoas idosas e de poucas luzes, pensionistas do regime previdenciário, deve o banco adotar maior dose de cautela.

Fato é que o recorrente não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC).

Depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança etc.), o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, são responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consagrada na súmula 479: “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”.

Nesse sentido O precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

"Civil e Consumidor. Responsabilidade Civil. Cartão De Crédito. Extravio. 1. A melhor

exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. 3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes. 4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.

5. *Recurso especial provido.*" (REsp 1058221/PR, 3ª Turma, Rel. a Min. NANCY ANDRIGHI, DJe de 4/10/2011).

Diante deste quadro, conforme adrede alinhavado, tenho que não se faz possível a conclusão em torno da validade dos contratos questionado na inicial, de modo que os mesmos devem ser anulados.

Nesse sentido, o entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário do autor por empréstimos consignados que desconhece. RMC. Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de certificação com geolocalização. Fotografias insuficientes para comprovarem a contratação. Dados cadastrais incorretos. Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). Dever de restituir os valores subtraídos do benefício previdenciário do autor.
(TJSP - APELAÇÃO Nº 1019095-59.2023.8.26.0562 — rel. Des. Tasso

Duarte de Melo — j. 28.05.24)

INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Contratação em benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo consignado não reconhecido pela autora. Origem da obrigação não provada, ônus do banco réu. Inscrição indevida no cadastro de devedores inadimplentes. Danos morais in re ipsa. Desconto indevido de verba alimentar que superam o mero aborrecimento. (...) Razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Retorno das partes ao status quo ante. Falta de interesse recursal. Compensação dos valores depositados na conta bancária da autora determinada pela sentença. Recurso não conhecido nesse ponto. Juros de mora. Termo inicial. Data do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Súmula 54 do STJ. Honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 2.500,00. Razoabilidade e proporcionalidade, considerado o trabalho realizado em primeiro grau. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do NCPC. Recurso da Apelante-autora não provido. Recurso do Apelante-réu parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido. (TJSP; Apelação Cível

1001028-02.2022.8.26.0006; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2023; Data de Registro: 20/05/2023) g.n.

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais - Contratação de empréstimos consignados fraudados em nome da autora, com desconto das prestações em benefício previdenciário Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Responsabilidade objetiva do Banco por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Inexistência de relação jurídica entre as partes com base nos contratos de empréstimos consignados em questão Débitos inexigíveis Danos morais Descontos indevidos da aposentadoria da autora para pagamento de empréstimos consignados fraudados Danos morais que se evidenciam com a ocorrência do próprio fato (damnum in re ipsa) Valor da indenização a comportar redução em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade Recurso parcialmente provido. (...) Recurso negado. Compensação Pretensão a compensação, não apenas dos valores creditados na conta corrente, mas também da quantia

despendida para quitação de empréstimo contratado pela autora com o Banco BMG Itaú Consignado S/A Inovação recursal Pedido não deduzido pelo réu na contestação Violação aos princípios da estabilização objetiva da demanda e da adstrição ou congruência (artigos 329, I; 141 e 492 do CPC) - Recurso não conhecido Recurso parcialmente provido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1001621-26.2020.8.26.0095; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brotas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/05/2023; Data de Registro: 17/05/2023).

Por outro lado, deveria, no mínimo causar suspeita ao banco a operação pix realizada imediatamente após a efetivação dos empréstimos, que transferiu a terceiro praticamente todo valor constante da conta da apelante.

Em que pese o alegado pelo réu de que a transação bancária se deu mediante aposição de senha de uso pessoal, a jurisprudência tem adotado certa cautela ao analisar a ocorrência da responsabilidade das instituições no caso de fraude bancária, a ensejar a aplicação do art. 14, §3º, inciso II, CDC, principalmente quando as operações impugnadas destoem por completo do perfil de gastos do cliente.

Importante ressaltar, neste ponto, que ao analisar os extratos de fls. 131/133, vemos que a transferência

realizada possui valor elevado, o que não condiz com o perfil de gastos da consumidora, o que demandava atitude preventiva por parte da instituição financeira, com o bloqueio da operação, para fins de verificação e segurança.

Assim, diferentemente do que faz crer a instituição financeira ré, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, impedindo as transações notoriamente suspeitas na conta bancária e detectando a fraude bancária, notadamente à vista de seu domínio do perfil e histórico de transações da cliente. Assim, tal cenário indica a vulnerabilidade do sistema da própria instituição financeira, fato que facilitou a fraude em questão. Logo, não é caso de reconhecimento da culpa exclusiva da parte autora, como defendido pelo banco em seu recurso (CDC, art. 14, §3º, inciso II).

Neste ponto, cumpre consignar, ainda, que a inexistência de qualquer impugnação específica da parte da instituição financeira ré no que tange à incapacidade de seu sistema de segurança identificar transações notoriamente discrepantes do perfil de sua cliente.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição financeira com relação à falta de identificação de transações vultosas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria*

plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023)

Em virtude da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger a instituição e a seus consumidores, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Assim, diante de todo conjunto probatório, torna-se forçoso reconhecer que a autora não firmou os contratos de empréstimos indicados na inicial, bem como que o réu deveria ter acionado seus sistemas de segurança e evitado a transferência dos créditos a terceira, apontando para flagrante falha na prestação do serviço do apelado, apta a acarretar sua responsabilização, merecendo ser reconhecida a ilegitimidade das transações que incidiram sobre a conta da apelante, devendo ser devolvidas a ela todas as parcelas descontadas

indevidamente em razão dos empréstimos, bem como o valor já existente na conta, na data dos fatos, que foi transferido de forma espúria R\$ 747,73.

Por outro lado, evidente a natureza alimentar da conta sobre a qual foram efetuados os descontos, voltada para garantia da subsistência da consumidora, tenho que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado

para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavía, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de

Justiça, apreciando a questão, decidiu que: *Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).*

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 é suficiente, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade estando em estrita sintonia

com o que vem sendo decidido nesta Turma.

Ante o exposto, pelo meu voto **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo autor para: a) decretar a anulação dos empréstimos contratos de n. 000806956703, 000806956704, 6133879 e contratações NSU n. 184592 e 184591; b) determinar a devolução dos valores descontados e do valor de R\$ 747,73 referente à transferência indevida, devidamente atualizados a partir de cada desembolso, com juros de mora de 1% ao mês também do desembolso (responsabilidade extracontratual - Súmula 54 STJ); c) condenar o apelado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, quantia que será atualizada a partir desta data (Súmula 362 STJ), com juros de mora de 1% ao mês desde a data em que promovido o primeiro desconto indevido (Súmula 54 STJ) modalidade que incide até o início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/24, ou seja, 30.08.24, quando então a correção e os juros de mora deverão observar o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Provido o recurso, arcará o apelado com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator