



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000444893

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013209-89.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado ABIGAIL ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 2936

APEL. Nº: 1013209-89.2024.8.26.0224

FORO: Foro de Guarulhos

APTES. : Banco Agibank S/A

APDOS. : Abigail Alves dos Santos (Justiça Gratuita)

CONTRATO – Serviços bancários – Fraude – Empréstimo consignado e pessoal – Montante do empréstimo consignado devolvido pela apelada à instituição financeira e o do empréstimo pessoal transferido por meio de PIX a pessoa estranha – Ônus da prova – Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação dos serviços – Defeito do serviço – Ausente excludente de responsabilidade – Banco não logrou se desincumbir do ônus de comprovar a eficiência do serviço prestado ou a culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor – Verossimilhança da narrativa da apelada – Serviço que não fornece a segurança que dele se pode esperar – Consumidora idosa hipervulnerável – Dano moral configurado – Determinada a redução do montante da indenização extrapatrimonial - Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença de fls. 251/254, cujo relatório se adota, que julgou procedentes em parte os pedidos deduzidos em “ação de reparação de danos materiais e danos morais com pedido de tutela de urgência”, para (i) declarar a inexistência dos negócios jurídicos descritos na inicial; (ii) condenar o réu a restituir, em dobro, as quantias cobradas indevidamente, a serem atualizadas desde os desembolsos; (iii) condenar o réu ao pagamento de R\$7.060,00, a título de danos morais, corrigido a partir da data do arbitramento; (iv) e condenar o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários devidos aos advogados da autora, fixados em 10% do valor da causa.

Em seu apelo (fls. 261/280), sustenta a instituição financeira a

validade do contrato de empréstimo pessoal, devidamente assinado pela autora, bem como a não ocorrência de falha na prestação do serviço, uma vez que as transações contestadas ocorreram por culpa exclusiva da vítima, sendo que o sistema de transferência via PIX possui inúmeros sistemas de segurança e que a transferência é instantânea, ou seja, após a confirmação do envio não mais pode ser bloqueada. Afirma tratar-se de fortuito externo e, portanto, fora do alcance da responsabilidade do apelante. Aduz que a transação foi realizada voluntariamente pela parte autora. Defende a impossibilidade de restituição dos valores e a inexistência de danos morais a indenizar. Subsidiariamente, pugna pela redução dos valores a serem pagos a título de indenização por danos morais. Por fim, requer a aplicação de multa por litigância de má-fé à autora.

Recurso tempestivo, contrariado e preparado.

É o relatório.

Extraí-se da petição inicial que a apelada foi vítima de fraude em sua conta bancária, resultando na realização de dois empréstimos em seu nome: um empréstimo consignado no valor de R\$ 15.550,97 e um empréstimo pessoal no montante de R\$ 1.515,38. A apelada devolveu à instituição financeira o montante relativo ao empréstimo consignado, havendo a quantia relativa ao empréstimo pessoal sido creditada em sua conta bancária e posteriormente transferida via PIX a um terceiro desconhecido.

Foram encartados aos autos: cópia de extrato bancário da conta corrente de titularidade da apelada, comprovando a realização de empréstimos em seu nome e a transferência de parte do valor emprestado para terceira pessoa por meio de PIX (fls. 29/37 e 172/184); cópia do atendimento realizado junto ao PROCON, buscando uma solução administrativa para o ocorrido (fls. 25/27); e cópia de boletim de ocorrência policial relativo aos fatos, elaborado a partir das declarações prestadas pela apelada (fls. 23/24).

A instituição financeira também encartou a proposta de abertura de conta corrente - pessoa física (fls. 178/184); autorização para troca de domicílio bancário, com solicitação de crédito do benefício previdenciário da apelada na conta bancária mantida em nome da mesma junto ao apelante (fls. 191/192); e a proposta de adesão ao crédito pessoal (fls. 199/200).

Convém ressaltar que o próprio apelante assevera em sua resposta que o valor referente ao empréstimo pessoal lhe fora efetivamente devolvido (fl. 157).

Os elementos constantes dos autos são suficientes para configurar a **verossimilhança** da narrativa constante da petição inicial – segundo a qual teria a autora sido vítima de ardil, consistente na contratação fraudulenta de dois empréstimos em seu nome, seguida da transferência do montante do empréstimo pessoal para conta bancária de terceiro, dela desconhecido (fls. 01/18) -, não se podendo perder de vista, ainda, a incidência, na hipótese vertente, por conta da ausência de impugnação especificada em contestação (fls. 155/171), da **presunção de veracidade** (Código de Processo Civil, artigo 341, “caput”) das alegações autorais, constantes da petição inicial, no sentido de que, tendo tomado conhecimento das referidas transações irregulares, informou o banco apelante acerca do acontecido,

sendo certo que a instituição financeira quedou-se inerte e prosseguiu com os descontos dos empréstimos em seu benefício previdenciário.

Não se desincumbiu, por outro lado, o banco apelante, do ônus de demonstrar o efetivo cumprimento do dever de segurança inerente aos serviços financeiros prestados, não se podendo perder de vista a previsão constante do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, a saber:

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Basta ver que os documentos juntado a fls. 172/223, trazidos aos autos pelo banco apelante, não autorizam, por si só, a conclusão de haverem os empréstimos controvertidos sido contratados, efetivamente, pela apelada, nem tampouco demonstram que as operações contestadas pela autora seriam conformes ao respectivo padrão de uso dos serviços financeiros postos à sua disposição, cumprindo salientar, inclusive, que, regularmente intimado a manifestar eventual interesse na

produção de novos elementos de convicção (fl. 245), fora o banco apelante categórico ao informar que não tinha mais provas a produzir (fls. 248).

Cumpre mencionar que a ocorrência de fraudes constitui fortuito interno, integrando o próprio risco da atividade bancária, portanto sendo inviável a exclusão do nexo pela culpa exclusiva de terceiro, uma vez que isso configuraria a transferência do risco do negócio para o próprio cliente.

Nesse sentido, tem-se que a responsabilidade da instituição quanto aos fatos imputados, por sua vez, é de natureza objetiva, razão pela qual é desnecessária a demonstração de culpa.

Cita-se a 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.”

Tem-se, assim, que, descumprido o dever de segurança do apelante, não há que se cogitar de culpa exclusiva da apelada ou mesmo de culpa concorrente, devendo o apelante ser responsabilizado objetivamente – conforme entendimento jurisprudencial sedimentado na supracitada Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - por não providenciar a segurança esperada para a realização das operações bancárias postas à disposição dos consumidores.

Neste sentido, confira-se jurisprudência deste Tribunal de Justiça em julgado da 13ª Câmara de Direito Privado, rel. Francisco Giaquinto, j. em 10/5/24:

“Declaratória com pedidos de danos materiais e morais Transações bancárias não reconhecidas pelo autor (transferências PIX de substanciais valores para contas de desconhecidos, deixando a conta corrente com expressivo saldo negativo e com a indevida utilização do cheque especial, além da contratação e habilitação fraudulenta de 2 cartões de crédito e empréstimo pessoal em nome do autor) - Sentença de parcial procedência - Recurso exclusivo do Banco réu - Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva do réu Súmula 479 do STJ Aplicação da teoria do risco do negócio Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 Banco réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações bancárias negadas, ônus da prova que era seu, e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a consumação das transações bancárias impugnadas, em curto período (transferências PIX de substanciais valores para contas de desconhecidos, deixando a conta corrente com expressiva saldo negativo, inclusive com utilização do cheque especial, além da contratação e habilitação fraudulenta de 2 cartões de crédito e empréstimo pessoal em nome do autor), em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) - Danos materiais comprovados Restituição dos valores das transações ilícitas impugnadas Danos morais evidenciados -

Damnum in re ipsa Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) Recurso negado. Verba honorária - Redução - Descabimento Honorários advocatícios de sucumbência fixados na sentença apelada em valor aproximado a 10% do proveito econômico obtido na ação, de R\$3.900,00, em consonância com as diretrizes do art. 85, 2º, do CPC, não comportando modificação Recurso negado. Recurso negado”

Além disso tudo, não se pode perder de vista que a apelada é pessoa **idosa**, de modo que a interpretação das normas e a solução do caso sofrem a incidência da **Lei nº 10.741/2003** (Estatuto da Pessoa Idosa), devendo-se atentar à sua condição de consumidora hipervulnerável e de “imigrante digital”, conforme jurisprudência do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o

dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese,

inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado”. (Resp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Eram mesmo de rigor, nestes termos, o reconhecimento da responsabilidade do banco apelante pelas consequências da fraude praticada contra a autora, com a declaração de inexistência dos negócios jurídicos descritos na petição inicial, e a condenação ao pagamento de indenização dos danos materiais sofridos por esta última.

Nesse sentido, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP):

Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando

evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Acresça-se que uma vez reconhecida a inexistência do contrato e, conseqüentemente, a ilicitude dos descontos, é impossível negar que a apelada tenha sofrido prejuízo emocional, sendo reconhecida a natureza de **danos morais *in re ipsa*** diante do flagrante defeito do serviço bancário.

Frise-se que os descontos indevidos lançados em seu benefício previdenciário a privaram de usufruir da totalidade de seus rendimentos, mostrando-se certo, ademais, que a apropriação não consentida desses valores, sem qualquer embasamento em contratação válida, causa evidente situação de aflição e angústia, que supera o simples dissabor trivial inerente à vida cotidiana.

No tocante ao arbitramento do ***quantum*** da indenização, esse deve se orientar pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo constituir, além de uma compensação para a vítima, em fator de desestímulo ao agente causador do ilícito, para que nele não reincida, sem, ainda, acarretar enriquecimento ilícito.

Contudo, em observância aos mencionados princípios e ainda levando-se em consideração o poder aquisitivo do apelante, entende-se que a quantia de R\$ 7.060,00 (sete mil e sessenta reais), fixada na primeira instância, mostrou-se

de todo desarrazoada e não pode ser mantida, sob pena de se promover o enriquecimento sem causa da parte contrária. Dessa forma, reduz-se referido montante para **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, mantendo-se os consectários legais na forma determinada na r. sentença.

Finalmente, a conduta da apelada não se enquadra nas hipóteses previstas no artigo 80 do Código de Processo Civil, razão pela qual não pode ser considerada **litigante de má-fé**.

Por conseguinte, o recurso é provido em parte, unicamente para **reduzir** o valor da indenização por **dano moral**, mantendo a incidência dos consectários legais estabelecidos na r. sentença.

Isto posto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte** ao recurso.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pela parte nesta apelação.

PEDRO FERRONATO

Relator