



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437710

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015835-14.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIA ROSARIA GOMES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, em julgamento estendido, DERAM PROVIMENTO EM PARTE ao recurso do banco e NEGARAM PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos do voto do 2º Juiz, designado para o acórdão. Vencido o Relator sorteado, que declara, e, o 4º Juiz. , de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA, vencedor, JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, vencido, AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE, PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1015835-14.2024.8.26.0602

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: MARIA ROSARIA GOMES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

JUIZ(A) DE 1º GRAU: CARLOS ALBERTO MALUF

VOTO: 30.336.

ACORDÃO

Ação declaratória e indenizatória de danos morais julgada parcialmente procedente - Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas - “Golpe da falsa central de atendimento” Contratação de empréstimos pessoais, de cartão de crédito consignado (RCC) e realização de operações PIX.

Situação dos autos em se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram questionadas no mesmo dia e, pelo que se pode extrair dos extratos juntados pelo banco, desbordam, notoriamente, do perfil da consumidora.

Dano moral e restituição em dobro incabíveis na espécie.

Recurso do banco parcialmente provido; apelo da autora não acolhido.

Vistos.

Cuidam-se de apelações interpostas contra a r. sentença proferida, que julgou procedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c repetição de indébito e indenização por danos

morais, in verbis:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para confirmar a liminar, declarando a inexistência da relação jurídica e a nulidade dos contratos bancários nº 910001902246; empréstimo nº 807457515; empréstimo nº 807461530, e empréstimo nº 9100019170001, e condenar a parte requerida:

1) abster-se de realizar quaisquer novos descontos e/ou cobranças em relação aos contratos objeto desta demanda;

2) a restituir os valores cobrados indevidamente, de forma simples, com correção monetária a contar do débito de cada prestação e juros de mora a contar da citação;

3) ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$3.000,00, mediante atualização a partir da data de publicação desta decisão (Súmula 362 do STJ), acrescidos de juros de mora.

Em consequência, JULGO o processo, com resolução do mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC.

Diante da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, e dos honorários advocatícios da parte autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação (itens 2 e 3), com fulcro no art. 85, §2º, CPC.

Com o respeito próprio ao posicionamento do e. Relator sorteado, apresento manifestação parcialmente divergente.

Narra a autora, em síntese, que foi vítima de fraude bancária (golpe da falsa central de atendimento) em valores exorbitantes, com a contratação de empréstimos nos valores de R\$ 2.867,00; R\$ 428,00; R\$ 5.231,86; 326,00; R\$ 3.250,00 e saque no cartão de crédito consignado no valor de R\$ 2.275,00, sendo que todos os valores foram creditados em sua conta bancária e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imediatamente transferidos para a conta do fraudador através de PIX nos valores de R\$ 3.300,00 e R\$ 8.133,00. Sustenta que tentou resolver o impasse administrativamente, contudo, não obteve êxito.

Da análise dos autos, verifica-se que a autora admite ter sido vítima do golpe acima mencionado, entregando a senha aos fraudadores, de modo que a narrativa restou incontroversa, reconhecendo-se certa desídia da consumidora.

Não obstante, tenho que a responsabilidade pelo ocorrido, *in casu*, deve ser toda carreada à instituição financeira, pois acaso as transações fraudulentas – que destoam totalmente do perfil daquela – tivessem sido abortadas, como seria de se esperar das camadas protetivas da conta, não haveria prejuízo algum.

Nota-se que, no dia 15/03/2024, foram autorizadas duas contratações de empréstimos nos valores de R\$ 2.867,00 e R\$ 428,00, assim como a transferência dos valores, via PIX, para conta de pessoa não previamente cadastrada.

Já no dia 18/03/2024 foram autorizadas a contratação de 2 empréstimos nos valores de R\$ 5.231,86 e R\$ 326,00, saque no cartão de crédito consignado no valor de R\$ 2.275,00, averbação de empréstimo no valor de R\$ 3.250,00 e transferência dos valores, via PIX, no valor R\$ 8.133,00, para o mesmo destinatário.

Tais ações fogem, notoriamente, do perfil da cliente, que é aposentada e ganha bruto R\$ 2.040,60 e líquido R\$ 1.348,42, conforme pode ser observado nos extratos anexados aos autos (fls. 26/34), de modo que o réu deveria ter, no mínimo, verificado de forma preventiva e suspeitado acerca da fraude, não permitindo as operações sem antes realizar sua checagem com a titular da conta.

Com efeito, o perfil da utilização da conta estava **notoriamente desviado**.

Vale destacar que, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à “*identificação e à avaliação de riscos*” (inciso II), incluindo a “*análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios*” (alínea “d”), além de “*controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes*” (inciso III, alínea “k”).

O defeito do serviço bancário nessas circunstâncias de desvio do perfil do consumidor (valor da transação, frequência, local, finalidade etc.), como indicativo e demonstração da fraude, foi reconhecido em julgado do Superior Tribunal de Justiça, sob a relatoria da Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 12/09/2023, destacando-se as partes pertinentes da ementa:

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 Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 – sem grifos no original).*

Dessa forma, caracterizada a prestação de serviço defeituoso, nos termos do art. 14, *caput* e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do réu é objetiva.

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.

Deve ser observado o entendimento há muito pacificado pelo C. STJ na Súmula nº 479, que preconiza: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Assim, é o caso de manutenção do *decisum a quo*, no tocante à declaração de inexigibilidade das relações jurídicas referidas na r. sentença, devendo os valores descontados serem restituídos na forma nela estipukada.

No que tange ao **dano moral**, este se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem sem ser responsabilizado.

O dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal, o qual prevê serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

De fato, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

O dano moral é o que atinge a honorabilidade, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Somente considera-se dano moral indenizável, portanto, a dor subjetiva, interior, que, fugindo à normalidade do cotidiano do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo intensamente em seu bem-estar.

No caso dos autos, para além da atuação da autora, que colaborou em certa medida para os fatos, não se vislumbra lesão aos direitos da personalidade decorrente da ação do banco, ante a atuação de terceiros fraudadores.

A restituição em dobro também não pode ser acolhida, eis que o banco também vítima da fraude, não havendo má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva de sua parte.

A quantia afastada a título de danos morais não chega a afastar a sucumbência quase total do banco, razão pela qual fica mantida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aquela fixada em primeiro grau.

Observe-se, por fim, que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, respeitado o posicionamento do i. Relator sorteado, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso do banco e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

É como voto.

AFONSO CELSO DA SILVA

2º Desembargador

(assinado digitalmente)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1015835-14.2024.8.26.0602

Apelantes e reciprocamente apelados: Banco Mercantil do Brasil S/A. e Maria Rosaria Gomes da Silva (Justiça Gratuita)

Comarca: Sorocaba – 8ª Vara Cível

Juiz (a) de 1º Grau: Carlos Alberto Maluf

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

DECLARAÇÃO DE VOTO, com ementa, Nº 31678

DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo - Bancários – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de parcial procedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas - “Golpe da Central de Atendimento” – Contratação de empréstimos pessoais, de cartão de crédito consignado (RCC) e realização de operações PIX - Operações realizadas por meio de “internet banking”, mediante uso de login e senha pessoal intransferível, cuja guarda é de responsabilidade exclusiva da correntista – Observado que as parcelas mensais dos empréstimos que se mostram condizentes com a capacidade econômica da autora, não se mostram presentes, na espécie, elementos de prova capazes de rechaçar a validade das contratações - Contratações provadas - Inexigibilidade incabível – Cartão de crédito consignado – Questão não abordada pela r. sentença proferida – Ausência de irresignação específica no apelo interposto pela autora – Descabimento de seu conhecimento - Sentença substituída – Ação improcedente – Ônus sucumbenciais invertidos - **Recurso do banco provido e recurso da autora não conhecido, por prejudicado.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença proferida em 12/11/2024 (fls. 215/222), de relatório adotado, que “JULGO[U] PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para confirmar a liminar, declarando a inexistência da relação jurídica e a nulidade dos contratos bancários nº 910001902246; empréstimo nº 807457515; empréstimo nº 807461530, e empréstimo nº 9100019170001, e condenar a parte requerida: 1) abster-se de realizar quaisquer novos

descontos e/ou cobranças em relação aos contratos objeto desta demanda; 2) a restituir os valores cobrados indevidamente, de forma simples, com correção monetária a contar do débito de cada prestação e juros de mora a contar da citação; 3) ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$3.000,00, mediante atualização à partir da data de publicação desta decisão (Súmula 362 do STJ), acrescidos de juros de mora. Após a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (art. 5º, inciso II da referida lei), a correção será pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil) e os juros de mora serão pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil). Em consequência, JULGO[U] o processo, com resolução do mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC. Diante da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, e dos honorários advocatícios da parte autora, que fixo em 10% sobre o valor da condenação (itens 2 e 3), com fulcro no art. 85, §2º, CPC”.

Apelo do banco réu (fls. 225/237), oportunidade em que insistiu a regularidade da contratação dos mútuos controvertidos. No mais, refutou sua reponsabilidade pelo evento danoso, em virtude de culpa exclusiva da vítima. Alegou que os contratos controvertidos foram celebrados, via “internet banking”, mediante o uso de senha pessoal da autora. Rechaçou a condenação imposta a título de danos materiais e morais e, subsidiariamente, pugnou pela redução de seu valor.

Apelação da autora (fls. 241/250), pelo qual pleiteou pela majoração da verba indenizatória arbitrada a título de danos morais à quantia de R\$ 15.000,00. No mais, pugnou pela repetição, na forma dobrada, dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário. Por fim, pleiteou a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Contrarrazões do banco às fls. 256/264; e contrarrazões da autora às fls. 266/269.

Sem tempestiva oposição ao Julgamento Virtual.

É o relatório.

Recursos conhecidos. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação do banco réu interposta, em 05/12/2024, é tempestiva e preparada (fls. 239/240); e a apelação da autora interposta, em 09/12/2024, é tempestiva e isenta de preparo recursal, ante a gratuidade da assistência judiciária (fls. 39/40).

A despeito da certidão de fls. 252, uma observada a existência de condenação em quantia líquida, o preparo recursal incidente deve ser calculado sobre este montante, não sobre o valor atualizado atribuído à causa (artigo 4º, II, da Lei Estadual de nº 11.608/2003).

A sentença está proferida com fundamentação que segue copiada: “(...) É o relatório. Fundamento e decido. O processo comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, porque a matéria de fato está provada pela documentação constante dos autos, remanescendo questão de direito, sendo desnecessária a produção de outras provas. A ação é parcialmente procedente. Trata-se de demanda na qual pretende a autora a declaração de inexistência de relação jurídica, com consequente repetição do indébito, bem como indenização por danos morais, em virtude das cobranças, inclusive em folha de pagamento, que não teria contratado. Preliminarmente, não há necessidade de prévio pedido administrativo para o ingresso em juízo, tendo em vista que não se trata de exigência legal, não podendo, destarte, ser afastada a apreciação judicial (art. 5º, XXXV, da CF/88), observando-se, no entanto, as tentativas de regularização extrajudicial realizadas pela autora. Pelas mesmas razões, não há que se falar em má-fé processual pelo simples fato de ter ingressado com a demanda, diante da impossibilidade de solução extrajudicial. A relação entre as partes é de consumo, nos termos da Lei nº 8.078/90, que trata especificamente das questões entre fornecedores e consumidores, sendo o autor destinatário final dos serviços, e o réu quem realiza atividade de intermediação e comercialização de produtos e serviços, compondo cadeia de fornecimento, devendo

atuar com qualidade e adequação, mediante o dever de segurança à integridade psicofísica e patrimonial do consumidor. Incidente a súmula 297 do C. STJ ("O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras"). O consumidor tem direito básico à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, respondendo, o fornecedor, pela reparação de eventuais danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas. Não se olvide a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e o enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" e trata especificamente da responsabilidade das instituições financeiras em relação às fraudes perpetradas através do sistema de pagamentos pix. O caso, pois, é de inversão do ônus da prova, nos termos do que dispõe o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, quem exerce atividade que, por sua natureza, implique risco para os direitos de outrem, são responsáveis, independentemente de culpa, pelos danos causados. Alega a requerente que jamais realizou operações de empréstimo nos valores indicados, tampouco os transferiu integralmente a terceiros desconhecidos via pix, alegando defeito na prestação de serviço pela parte ré, consistente em falhas no sistema de segurança, circunstância na qual responde objetivamente o fornecedor de serviços, exceto quando provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (CDC, art. 14). Incontroverso, pela análise da documentação juntada, que houve os empréstimos, com consequentes cobranças e descontos mensais no benefício previdenciário da parte autora, e que incumbia à ré comprovar a exclusão de sua responsabilidade, ônus do qual não realizou. Lado outro, a ré não juntou quaisquer documentos que pudessem comprovar de maneira satisfatória a possibilidade da parte autora realizar vultosos empréstimos que fugiam de seu perfil; tampouco apresentou justificativa às transferências do numerário, atípicas e suspeitas, porquanto efetivadas no mesmo dia, em sequência, em valores altos e claramente incompatíveis com a movimentação costumeira da autora. Cabia, portanto, ao requerido demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (CPC, art. 373, inciso II),

sobretudo diante da inversão probatória operada, indicando que o setor de fraudes tomou as providências para impedir a contratação e transações excessivas e sequenciais, ou demonstrar que houve bloqueio cautelar das transações. Contudo, limitou-se a fazer alegações genéricas, a fim de excluir sua responsabilidade pelo fato do serviço ocorrido, o que deveria ser demonstrado através de prova robusta e cabal. Calha salientar que, por se tratar de prova de circunstância documental, esta deveria ter sido apresentada com a contestação, nos termos do art. 434 do CPC. (...) Apesar das assertivas, o réu não logrou comprovar suas alegações, eis que não comprovou que a contratação tenha sido efetivada pela parte autora, concluindo-se que os descontos no benefício previdenciário foram indevidos, já que o contrato não teria sido por ela firmado, surgindo ao réu o dever de restituir os descontos realizados até a cessação. De rigor, portanto, a declaração de inexistência da relação jurídica entre as partes e, por consequência, a restituição dos valores descontados da conta do demandante. Ressalve-se que diferentemente das relações comuns, nas relações de consumo não se exige a comprovação de má-fé do fornecedor à cobrança indevida, mormente na hipótese em exame. Tratando-se de relação de consumo, em que o vínculo gera conduta protetiva à parte mais fraca na relação, o consumidor, com uso da teoria da responsabilidade objetiva, de modo a não admitir eventual culpa concorrente. Nesse contexto, cabia à requerida demonstrar a regularidade da conduta e contratação, e que prestou as informações suficientes, bem como forneceu o amparo determinado ao consumidor, minimizando a situação; tentou, no entanto, demonstrar que não teria responsabilidade civil a ser reconhecida, porém, abusiva a conduta da ré, gerando insegurança e apreensão, sendo evidente, portanto, o nexo de causalidade, pois demonstrada a lesão, especialmente pela perda do tempo vital na tentativa de resolver o problema causado pelo fornecedor, com ausência de resposta satisfatória. Aplicável a teoria do desvio produtivo do consumidor. Portanto, não se desincumbiu a ré de seu ônus probatório porque não demonstrou a contratação, e pouco fez para solucionar e amenizar a questão, caracterizada a responsabilidade, causando prejuízos ao consumidor, inclusive morais, uma vez que o desconto não autorizado de valores em benefício previdenciário é evento que, por si só, causa dano, sendo prescindível a demonstração específica do prejuízo imaterial experimentado para sua plena caracterização. Consigne-se ainda se tratar de verba com natureza alimentar,

portanto essencial à subsistência de seu titular, sendo significativa a retenção de qualquer quantia sem prévia anuência do interessado, com diminuição no poder de compra e subsistência desta, que sobrevive benefício previdenciário de pequena monta, conduta que extrapola o mero aborrecimento. Assim, configurada a responsabilidade da parte ré, merecendo ser ressarcido o dano suportado pela parte autora. No que tange aos valores da indenização pelo dano moral, deve-se levar em conta a função ressarcitória e punitiva, segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, além da observância da natureza do dano e à capacidade econômica das partes, porém, evitando-se enriquecimento indevido, considerada a extensão do dano sofrido. Assim, em outras palavras, exige-se prudência, para punir moderadamente o ofensor, e severidade, desestimulando a reiteração do ilícito. Não é razoável o pedido formulado de indenização no valor de quinze mil reais, conforme acima demonstrado. Entretanto, não menos certo que houve dano, de forma que razoável o valor de R\$3.000,00 (três mil reais), suficiente a compensar de alguma forma a parte autora e também induzir a ré a cumprir a legislação vigente, em situações análogas. Desta feita, diante da incompatibilidade das transações com o perfil da usuária, nos termos da normativa cogente da Resolução BCB nº 147/21 e do art. 14, CDC, apoiada pelo enunciado de súmula nº 479 do STJ, considerando que ao fornecedor de serviços bancários incumbe todas as providências a seu alcance para evitar a ocorrência de fraude, na qualidade de fornecedora do serviço, forçoso reconhecer a procedência dos pedidos iniciais. No mais, não há falar em restituição em dobro, porquanto não se observa conduta contrária à boa-fé objetiva da parte ré”.

Incontroverso nos autos, a relação contratual entre as partes, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiros.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza a excludente da culpa exclusiva de terceiro, ou de falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

Alega a autora que, em 15/03/2024, recebeu ligação telefônica de terceira que se apresentou como preposta do banco réu, que lhe informou que “se transferisse seus empréstimos nos Banco BMG e Pan para o Banco Mercantil haveria uma redução da taxa de juros” (sic). Alegou que anuiu com a proposta, no dia 18/03/2024, via mensagem de “whatsapp”. Sustentou, contudo, que ao verificar sua conta corrente mantida com o banco réu, constatou que, em 15/03/2024, foi contratado um “empréstimo no valor de R\$ 2.867,00 e outro empréstimo no valor de R\$428,00 e realizado um pix no valor de R\$ 3.300,00 reais para o favorecido Luciano Carlos Thomaz Coelho”. Aduz, ademais, que “no dia 18/03/2024 foi verificado empréstimo consignado no valor de R\$ 5.231,86 (84 parcelas de R\$ 124,06), outro empréstimo do 13º Salário no valor de R\$ 326,00, um saque no cartão de crédito consignado no valor de R\$ 2.275,00 reais e averbação de empréstimo no valor de R\$ 3.250,00 – RCC Reserva de Cartão Consignado e mais um pix no valor de R\$ 8.133,00 para o favorecido Luciano Carlos Thomaz Coelho”.

Apresentou a autora cópia de Boletim de Ocorrência (fls. 35/36), narrando que “no dia 15/03/2024 recebeu uma ligação do nº 1521013133 de Kamila Soares, suposta funcionária do banco Mercantil, informando que se a vítima transferisse seus empréstimos nos bancos BMG e Pan para o banco Mercantil haveria uma redução da taxa de juros. A vítima gostou da proposta, contudo só aceitou a transferência do empréstimo no dia 18/03/2024, após uma mensagem, via whatsapp, de Kamila através do nº (21) 988409046, ressaltando que Kamila tinha todos os dados da vítima, todavia ou verificar sua conta 01.032.093-3, agência 0138, do Banco Mercantil foi constatado que no dia 15/03/2024 foi contratado um empréstimo no valor de R\$ 2.867,00 reais e um pix no valor de R\$ 3.300,00 reais para o favorecido Luciano Carlos Thomaz Coelho, CPF ***.438.807***, Banco Pan, ademais no dia 18/03/2024 foi verificado um empréstimo consignado no valor de R\$ 5.231,86 reais, um empréstimo 13º salário no valor de R\$ 326,00 reais, um saque no cartão de crédito consignado no valor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 2.275,00 reais e um pix no valor de R\$ 8.153,00 reais para o banco Pan, favorecido Luciano Carlos Thomaz Coelho, CPF ***.438.807.***. A vítima alega não ter realizado ou autorizado as mencionadas transações bancárias” (sic).

O Banco réu alegou a regularidade das contratações controvertidas, que foram livremente pactuadas pela autora, tendo os valores correspondentes sido disponibilizados em sua conta corrente. Juntou cópias dos instrumentos de “Contratação de Empréstimo Imediato” (fls. 150/151), de “Proposta de Empréstimo Consignado” (fls. 152/153), de “Contratação de Empréstimo 13º Salário INSS 2025” (fls. 154/155), de “Empréstimo 13º Salário INSS 2026” (fls. 156/157), “Pesquisa de LOGs” (fls. 158/161 e 174/175), comprovantes de pagamento das quantias de R\$ 2.867,00, de R\$ 5.231,86, de R\$ 428,00 e de R\$ 326,00 (fls. 168/171), e extratos de movimentação de conta corrente (fls. 172/173).

Diante do quadro apresentado e considerando a verossimilhança das alegações, não é o caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão das operações questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco e nem fortuito interno, e, sim, desídia da cliente, visto que, de forma não mencionada, cedeu seus dados pessoais (login e senha) a terceiro, o que permitiu a consecução das operações, via “internet banking”.

Some-se, ademais, que as parcelas dos contratos de mútuo celebrados, nos valores mensais de R\$ 608,78 e de R\$ 124,06 (fls. 150 e 152) – cabendo consignar que, no que toca aos contratos de “Empréstimo 13º Salário INSS”, o início do vencimento das parcelas foi diferido para setembro de 2025 e setembro de 2026 (fls. 154 e 156) –, se apresentam condizentes com a capacidade econômica da autora (fls. 25).

Nesse turno, não era exigível do banco réu a adoção de medidas excepcionais, ainda mais considerando-se que os contratos de mútuo celebrados, incluindo-se as transações PIX, foram efetivadas via “internet banking” e com o uso de

login e senha pessoal (fls. 158/161 e 174/175).

Em relação ao contrato de cartão de crédito consignado (RCC), embora pleiteada, na peça inicial, a declaração de sua inexigibilidade (fls. 13 e 18/19), incumbe salientar que a r. sentença proferida não abordou a questão, tendo se manifestado, tão-somente, quanto aos contratos de mútuo celebrados (nº 910001902246, 807457515, 807461350 e 9100019170001 – fls. 221 e 150/157).

Ausente irresignação específica quanto à citada matéria no apelo interposto pela parte autora, se afigura descabida seu conhecimento.

Assim, desincumbiu-se o banco réu do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de declaração de inexistência, repetição de indébito ou indenização por danos, por provadas as contratações.

Nessa quadra, o recurso do banco é provido, seguindo a sentença substituída com julgamento de improcedência da ação e invertidos os ônus de decaimento; e não conhecido o recurso interposto pela autora, por prejudicado.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida a apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso** interposto pela banco e não conheço do apelo interposto pela autora, por prejudicado.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	10	Acórdãos Eletrônicos	AFONSO CELSO DA SILVA	2AA880C3
11	20	Declarações de Votos	JOSE WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO	2AAB3DEE

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1015835-14.2024.8.26.0602 e o código de confirmação da tabela acima.