



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000453032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009234-39.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado BANCO MASTER S.A., é apelada/apelante GLAUDIONIRA MARIA NUNES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e recurso da autora desprovido na parte não prejudicada. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 9 de maio de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.381

APELAÇÃO Nº 1009234-39.2024.8.26.0554 – SANTO ANDRÉ
APELANTES e, reciprocamente, APELADOS: BANCO MASTER
S.A. E OUTROS E GLAUDIONIRA MARIA NUNES DE OLIVEIRA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos da autora. Recursos de ambas as partes.

RECURSO DO BANCO RÉU (BANCO MASTER). Pretensão de integral improcedência em relação a si, ao argumento de inexistência de falha na prestação do serviço ou vício na manifestação de vontade. ACOLHIMENTO. Peculiaridade do caso. Contratação de cartão consignado realizada com aceites formais, envio de documentos e reconhecimento facial, além de geolocalização compatível com o endereço da autora. Culpa exclusiva da vítima, que forneceu dados a terceiros, e ação de terceiros fraudadores que rompem o nexo de causalidade. Ainda que se considere a contratante ser pessoa idosa e hipossuficiente técnica, a sequência dos fatos demonstra ausência de diligência quanto aos seus dados pessoais e demora exacerbada em comunicar a instituição financeira sobre as supostas fraudes. Inexistência de dever de indenizar. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos em relação ao banco apelante. sentença reformada em relação ao apelante.

RECURSO DA AUTORA. Pretensão de repetição em dobro dos valores descontados e majoração dos danos morais. NÃO ACOLHIMENTO NA PARTE NÃO PREJUDICADA. Ausência de prova de má-fé para devolução em dobro (art. 42, par. único, do CDC). Inviabilidade de elevar a indenização por dano moral em relação aos demais réus, pois o valor fixado se revela adequado aos critérios compensatórios e pedagógicos, não se configurando excesso nem hipótese de enriquecimento sem causa. Prejudicado em relação ao banco apelante, em razão do afastamento de sua condenação.

RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO NA PARTE NÃO PREJUDICADA.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 420/436, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Glaudionira Maria Nunes de Oliveira contra Banco Master S/A e Outros, para declarar inexigíveis as obrigações decorrentes dos contratos nº 007293-555, nº 807288567 e nº 802685734, condenando os réus à restituição simples das quantias indevidamente pagas, bem como o corréu Banco Mercantil do Brasil S/A ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, e os corréus Banco Facta Financeira S.A. e Banco Master S.A. ao pagamento, cada um, de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00, permitida a compensação. Considerando a sucumbência recíproca, fixada em 75% para a autora e 25% para os réus, as custas e despesas processuais foram distribuídas nessa proporção. Quanto aos honorários advocatícios, condenaram-se os réus (Banco Mercantil, Facta e Máster) ao pagamento de 10% sobre o valor da condenação, e a autora ao pagamento de 10% sobre a diferença entre o montante pretendido e o acolhido (referente à repetição em dobro postulada), observada a gratuidade da justiça (fl. 57).

O corréu Banco Máster S.A. apela a fls. 460/483. Argumenta que o empréstimo foi validamente contratado em plataforma digital, que se trata de culpa exclusiva da consumidora ou de fraude de terceiro, e que não houve falha na prestação de serviço bancário. Sucessivamente, requer a exclusão ou a redução das condenações e dos honorários.

A autora também apela (fls. 510/518). Sustenta que a devolução das parcelas deve ser feita em dobro, pois houve má-fé e que o golpe bancário gerou dano moral *in re ipsa*. Requer, ao final, a reforma parcial da sentença para acolher integralmente os pedidos reparatórios e majorar a verba indenizatória para o importe de R\$10.000,00 em desfavor de cada réu.

Houve apresentação de contrarrazões a fls. 489/509 e 522/529.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito, indenização por danos morais e pedido de tutela provisória de urgência proposta por Glaudionira Maria Nunes de Oliveira contra Banco Mercantil do Brasil S/A, Facta Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento e Banco Master S/A. A autora, idosa e pensionista do INSS, relatou que, em 23/01/2024, recebeu mensagem via “*WhatsApp*” do número (21) 968xx-xx85, na qual a interlocutora se identificava como funcionária do Banco Mercantil e possuía informações detalhadas sobre seus dados pessoais e financeiros, incluindo o pagamento de sua pensão pelo referido banco. Sob essa falsa premissa, a interlocutora teria oferecido o cancelamento do cartão da autora com promessa de estornos nos valores de R\$4.660,90 e R\$1.599,36, valor este último referente a um suposto seguro. Acreditando se tratar efetivamente do banco, a autora autorizou a operação. Posteriormente, ao verificar seu extrato em 04/03/2024, constatou a existência de dois empréstimos consignados não autorizados

nos valores de R\$9.820,76 e R\$6.785,00, bem como transferências via PIX nos valores de R\$9.522,00, R\$9.950,22 e R\$3.000,10, todas realizadas sem seu consentimento. Esses valores teriam sido transferidos para a empresa “Idealpal Seguradora”, desconhecida da autora. Destacou que o Banco Mercantil autorizou movimentações financeiras atípicas que ultrapassam significativamente seu perfil bancário, totalizando mais de R\$38.627,32, sem qualquer alerta ou medida preventiva. Além disso, os empréstimos fraudulentos realizados com a Facta Financeira (contrato nº 007293-555) e Banco Mercantil (contrato nº 807288567) resultaram em descontos indevidos em seu benefício previdenciário, comprometendo substancialmente sua única fonte de renda. Relatou também o uso não autorizado de um limite emergencial de cartão consignado emitido pelo Banco Master, desconhecido pela autora, e cuja contratação jamais foi realizada por ela. Aduziu que tentou resolver administrativamente com as instituições bancárias, porém, teve as contestações negadas, sem a apresentação de qualquer prova documental da alegada autorização por parte dela, inclusive salientando a ausência de assinatura nos contratos questionados.

Pois bem.

Analisa-se, primeiramente, o recurso do banco réu, este que merece provimento.

A relação jurídica entre as partes está subordinada ao Código de Defesa do Consumidor, pois se enquadra nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nesse diploma. Ademais, é pacífico o entendimento de que as instituições financeiras se submetem às disposições do CDC, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

No que concerne à responsabilidade objetiva das instituições bancárias, fundada no risco inerente à atividade econômica (artigo 14 do CDC e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil), a intervenção de terceiro não afasta o nexo causal quando evidenciada falha na prestação do serviço, sobretudo pela falta de segurança adequada ao cliente. Nesse sentido, a Súmula nº 479 do STJ estipula que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes ou delitos praticados por terceiros.

Contudo, no caso em exame, há distinções quanto às instituições envolvidas.

Em relação ao Banco Mercantil do Brasil e a Facta Financeira S.A., foram realizadas sucessivas transferências via PIX, bem como empréstimos consignados em nome da autora, que afirma não ter autorizado. Restou demonstrado que a autora fora vítima de golpistas que se passaram por representantes do Banco Mercantil, induzindo-a em erro. Houve falha da instituição ao permitir transações atípicas em volume muito superior ao perfil bancário da demandante, sem qualquer mecanismo de alerta. Ademais, houve contratação consignada supostamente formalizada em condições suspeitas, com descontos não reconhecidos pela autora. Observe-se que a autora foi alvo de fraudadores que se apresentaram como representantes do Banco Mercantil, induzindo-a a contratar produtos que não desejava, crendo tratar-se de simples renegociação ou cancelamento de operações anteriores.

Já em relação ao Banco Master S.A., o cenário é distinto. O contrato “Cartão Consignado de Benefício Credcesta” foi regularmente celebrado entre a autora e o banco apelante

(fls. 258/267), com disponibilização do valor em sua conta (fl. 271). O repasse da quantia a terceiros ocorreu por decisão exclusivamente da autora, conforme ela mesma descreve na petição inicial, não se verificando ingerência ou participação do banco nesse ato. A autora firmou contrato de cartão de crédito consignado, enviou documento pessoal (fl. 275) e realizou o aceite por reconhecimento facial, com geolocalização compatível com seu endereço (fl. 268). Ainda que tenha sido influenciada por terceiros, o fato de não haver relação prévia com o Banco Master afasta a presunção de que a instituição teria ignorado seu perfil ou agido com desídia ao checar a identidade, visto que era a própria autora quem executou a contratação. Além disso, o boletim de ocorrência foi registrado somente em 05/03/2024 (fls. 31/33), ao passo que a contratação relacionada ao Banco Master ocorreu em 05/02/2024, ou seja, um mês antes.

Não é razoável exigir que o banco adotasse medidas de segurança ou bloqueio quando a suposta fraude, em tese, já tinha se consumado há tempo considerável.

É certo que a autora é idosa e possui hipossuficiência técnica frente às instituições bancárias. Porém, nesta hipótese, verifica-se negligência na guarda de seus dados e pouca cautela no momento de efetivar transações, bem como demora em comunicar o banco para impedir danos maiores.

As operações realizadas pela autora, inclusive a contratação do empréstimo, foram efetivadas com o uso de suas credenciais de acesso, senhas e dispositivos de segurança pessoais e intransferíveis, estando sob a responsabilidade do consumidor o zelo por tais informações conforme as regras de segurança e uso de aplicativos

bancários.

A ação de terceiros fraudadores, aliada à culpa exclusiva da vítima, rompe o nexo causal entre a eventual falha do serviço e o prejuízo, de modo a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor (artigo 14, §3º, II, do CDC). Nesse sentido, já se posicionou essa C. 18ª Câmara de Direito Privado:

“Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Comparecimento pessoal em terminal de autoatendimento – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e

viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida, observada a AJG da autora. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1026509-39.2023.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/10/2023; Data de Registro: 12/10/2023).

Além disso, é assente a jurisprudência desta Corte no sentido de que o banco não pode ser responsabilizado por atos de terceiros quando não há falha na prestação do serviço bancário. Veja-se:

“APELAÇÃO Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação de danos material e moral Fraude em meio bancário Inicial que traz relato de pretensão à portabilidade/refinanciamento de empréstimo mantido com outra instituição, sendo contratado, ao final,

novo mútuo desta vez com o BANCO SAFRA Alegação de vício na contratação - Corrê FOX que se apresentou como correspondente bancário da instituição financeira - Empréstimo consignado celebrado por meio eletrônico Disponibilização de crédito em conta corrente de titularidade do autor pelo BANCO SAFRA - Demandante que, na sequência, promove a devolução do numerário ao correspondente Sentença de improcedência em relação ao SAFRA e parcialmente procedente em relação à FOX Recurso tirado apenas pelo autor Não demonstração de qualquer participação do banco-réu na fraude perpetrada por terceiros Regularidade do instrumento - Disponibilização do crédito em conta corrente de titularidade do demandante - Responsabilidade do BANCO SAFRA, de fato, afastada Ocorrência, na verdade, imputada à corrê FOX, revel nos autos Situação que não basta para configurar dano de natureza imaterial Prevalência, contudo, do que ficou determinado na sentença para que não haja reformatio in pejus Critérios de atualização corretamente fixados - Sentença mantida Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência. APEL.Nº: 1003786-83.2022.8.26.0157, Rel. Irineu Fava 27 de julho de 2023, V.U.)”

Os precedentes acima citados enfrentam questões semelhantes à dos autos razão pela qual ilustram o julgamento.

Portanto, deve ser reformada a sentença para julgar improcedentes os pedidos em relação ao banco apelante,

mantida nos demais termos em relação aos demais corréus, considerando a ausência de recurso por parte dos interessados.

Analisa-se o recurso da autora, este que não merece provimento na parte não prejudicada.

A autora requer a devolução das quantias em dobro, aludindo ao art. 42, parágrafo único, do CDC.

A sanção, porém, pressupõe conduta contrária à boa-fé objetiva ou má-fé flagrante do fornecedor. A repetição em dobro demanda mais que a simples irregularidade ou negligência.

No caso, apesar de as contratações terem sido viciadas, não se evidenciou dolo grave ou intuito fraudulento das instituições financeiras. Logo, mantém-se a repetição em parcela simples.

Quanto ao dano moral, a autora pleiteia majoração da verba para R\$10.000,00 em face de cada réu.

Ocorre que, em relação ao Banco Master, a condenação é agora afastada, restando prejudicado o pedido de elevação da indenização. Em relação aos demais réus, a sentença fixou indenizações de R\$4.000,00 (Banco Mercantil) e R\$3.000,00 (Facta), de modo a contemplar a ocorrência de falha, sem conduzir a excesso, preservando-se a razoabilidade e evitando-se qualquer enriquecimento sem causa.

Tais valores se mostram adequados para reparar o transtorno sofrido pela demandante, sem desbordar do caráter pedagógico e compensatório inerente ao dano moral. Logo, mantém-se inalterada a fixação em desfavor dos demais corréus.

Em suma, mantém-se a improcedência do

pedido de repetição em dobro, bem como se julga prejudicado o pleito de incremento do valor indenizatório quanto ao Banco Master, permanecendo válida a condenação imposta aos outros réus em patamares proporcionais, dentro do que é necessário para compensar a autora sem ensejar excesso ou enriquecimento ilícito.

Assim, a r. sentença deve ser reformada para julgar improcedentes os pedidos somente em relação ao banco apelante, mantendo-se a condenação dos demais corréus em razão da ausência de recurso dos interessados.

Provido o recurso do banco apelante, fica revogada a sua condenação em honorários sucumbenciais em favor da autora. Cabível, em seu favor, a fixação da verba honorária em 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §§ 1º e 11, CPC.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do banco apelante para julgar os pedidos improcedentes somente em relação a ele, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora, na parte não prejudicada. Em razão da sucumbência, arcará a autora com o pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor atualizado da causa em favor do apelante, devendo ser observada a gratuidade judiciária deferida. No mais, fica a sentença mantida consoante proferida.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR