



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000330389

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000002-30.2024.8.26.0545, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO INTER S/A, é apelado LUIZ HENRIQUE DO CARMO SCHMIDT.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48716
APEL.N° : 1000002-30.2024.8.26.0545
COMARCA: ATIBAIA
APTE. : BANCO INTER S/A
APDO. : LUIZ HENRIQUE DO CARMO SCHMIDT

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos, restituição de valores e indenização por dano moral.

O Autor alega ter sido vítima de fraude em sua conta bancária, resultando em prejuízos financeiros significativos.

Operações não autorizadas incluíram compras no débito e no crédito, transferências via Pix, resgate de poupança e vendas de ativos de investimento.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pelas operações fraudulentas realizadas na conta do autor, considerando a alegação de falha na prestação do serviço bancário.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Comprovada a má prestação do serviço, o nexo causal e o dano, o banco deve responder pelos danos causados.

A jurisprudência do STJ estabelece que instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros, caracterizando-se como fortuito interno.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$10.000,00.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras possuem responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. A falha na prestação de serviço bancário, evidenciada pela ausência de detecção de operações atípicas, gera dever de indenizar o consumidor.

Legislação Citada:

CDC, art. 14; CPC e CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09/08/2022.

TJSP, Apelação Cível 1003732-08.2021.8.26.0625, Rel. Heraldo de Oliveira, j. 07/11/2021.

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls.802-818, que julgou procedentes pedidos de declaração de inexigibilidade de débitos, de restituição de valores e de indenização por dano moral, apela o réu, Banco Inter S/A (fls.822-835).

Sustenta, em apertada síntese, a ausência de falha na prestação do serviço bancário, afirmando que as transações ocorreram mediante uso regular do cartão cadastrado em carteira digital, com autenticação por token, biometria e senha pessoal, bem como por meio da funcionalidade de pagamento por aproximação.

Argumenta que a realização das transações com senha pessoal e dupla verificação de segurança evidencia que os dados sensíveis do cliente foram utilizados, o que indica responsabilidade do próprio titular pela guarda de suas credenciais.

Aponta a demora do autor na notificação da fraude, circunstância que impediu a adoção de providências imediatas para bloqueio e monitoramento das transações.

Alega que o autor poderia ter bloqueado imediatamente o cartão ou a conta por meio do aplicativo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou internet banking, o que não foi feito de forma tempestiva, evidenciando a culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

Defende que não há valores a serem restituídos e que o dano moral não ficou comprovado no presente caso, tratando-se de mero dissabor decorrente de ato praticado por terceiro.

Subsidiariamente, pede a redução do valor fixado a título de indenização.

Pretende, assim, a reforma da respeitável sentença, com a integral improcedência dos pedidos.

Contrarrazões às fls.853-868.

Recurso bem processado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos, de restituição de valores e de indenização por dano moral, na qual o autor narrou ter sido vítima de fraude decorrente de operações realizadas por terceiros em sua conta bancária, o que lhe ocasionou prejuízos financeiros significativos.

Segundo a petição inicial, o autor, correntista do banco réu, informou que, no dia 31.12.2023, ao tentar efetuar uma compra, teve seu cartão recusado e, ao tentar acessar o aplicativo do banco, verificou que sua senha havia sido alterada, ficando impossibilitado de acessar sua conta.

Diante da situação, relatou ter entrado em contato com a instituição financeira por meio de chat



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eletrônico e por telefone, oportunidade em que conseguiu restabelecer o acesso à sua conta.

Após, ao consultar seu extrato bancário, o autor constatou a realização de diversas operações que afirma não ter autorizado, consistentes em compras no débito, transferências via Pix, resgate de valores da poupança e aumento do limite do cartão de crédito, seguido da realização de diversas compras no crédito, além de movimentações envolvendo plataformas de pagamento e apostas.

Sustenta que, tão logo tomou conhecimento das movimentações, comunicou os fatos ao banco réu, solicitando o bloqueio da conta, do cartão e das operações realizadas, bem como o cancelamento das transações e a restituição dos valores subtraídos, sem que fossem adotadas providências eficazes pelo réu.

Relatou, ainda, que, no dia 02.01.2024, novamente teve alterada sua senha de acesso, bem como os dados cadastrais vinculados à conta, como e-mail e telefone, tendo solicitado à instituição financeira a transferência da custódia de suas ações para outra corretora, a fim de evitar novas perdas.

Não obstante, ao restabelecer novamente o acesso à conta, verificou que diversos ativos de sua carteira foram vendidos sem sua autorização.

Como prova, o autor juntou aos autos extratos bancários (fls.17-19 e 190-216), boletins de ocorrência registrados acerca dos fatos (fls.20-25), relatório de custódia de ações (fls.26-30), e e-mails de atendimento com o réu (fls.31-47), além de faturas do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cartão de crédito (fls.182-189 e 217-288).

De acordo com os documentos apresentados, nota-se que foram realizadas as seguintes operações na conta corrente do autor em 29.12.2023 (fls.18-19):

- **R\$1.039,90, R\$1.039,90 e R\$779,92** - compras no débito no estabelecimento 99Pay (Pix SP Bra);
- **R\$57,00** - aquisição de giftcards - iFood;
- **R\$1.000,00** - transferência via Pix para "Altair Cunha";
- **R\$917,18** - resgate de valores da conta poupança.

Foram também realizadas as seguintes operações no cartão de crédito do autor em 29.12.2023 (fls.184-186):

- **R\$3.995,00, R\$4.998,00, R\$5.000,00, R\$4.550,00, R\$5.500,00 e R\$4.600,00** - BET365;
- **R\$2.998,01** - Daniele Cristine Nunes;
- **R\$2.300,00** - Bruno Duarte Boettge;
- **R\$987,90 e R\$228,77** - 99Pay transferência;
- **R\$535,40, R\$818,69 e R\$599,86** - Shopee;
- **R\$530,10 e R\$798,96** - Mercado Livre;
- **R\$30,00 e R\$40,00** - recarga de celular.

Além disso, houve a venda de diversos ativos da carteira de investimentos do autor em 02.01.2024, incluindo ações das empresas Bradesco (BBDC3), Engie Brasil (EGIE3), Equatorial (EQTL3),



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fleury (FLRY3), Grendene (GRND3), Hypera (HYPE3), Lojas Renner (LREN3), M. Dias Branco (MDIA3), Odontoprev (ODPV3), Petrobras (PETR3), Dimed (PNVL3), Porto Seguro (PSSA3), Raia Drogasil (RADL3), Sabesp (SBSP3), Totvs (TOTS3), Vale (VALE3) e Yduqs (YDUQ3) (fls.27-30).

Ressalte-se, entretanto, que o valor decorrente da venda dos referidos ativos (R\$131.512,76) foi creditado na conta bancária do autor em 04.01.2024 e posteriormente foi bloqueado pelo réu, conforme demonstram os extratos juntados às fls.608-610.

Feito esse retrospecto, passa-se à análise dos fatos.

No caso presente, não há, na narrativa apresentada pelo autor, elementos que indiquem ter ele fornecido sua senha ou quaisquer dados de segurança a terceiros.

O consumidor sustenta, ao contrário, que as operações decorreram de acesso indevido à sua conta bancária por terceiros, possivelmente mediante fraude ou técnicas de engenharia social.

O banco réu, por sua vez, limitou-se a defender a regularidade das operações, sob o argumento de que teriam sido realizadas mediante utilização de senha pessoal e mecanismos de autenticação do sistema bancário, o que afastaria a ocorrência de falha na prestação do serviço.

Todavia, a utilização do cartão, da senha pessoal ou de mecanismos de autenticação para a realização de operações não afasta, por si só, a possibilidade de contestação dos lançamentos pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor.

No caso dos autos, nota-se que as diversas operações questionadas foram realizadas em **curto espaço de tempo e envolveram valores expressivos**, compreendendo compras no débito, transferências via Pix, resgate de valores da poupança e diversas compras no cartão de crédito, inclusive em plataformas de pagamento e apostas, além da venda de diversos ativos da carteira de investimentos do autor.

Trata-se, portanto, de operações realizadas **em sequência** e em **valores relevantes**, voltadas à rápida tentativa de esvaziamento da conta e dos recursos disponíveis do autor, inclusive mediante resgate de valores da poupança, transferências, aumento do limite do cartão de crédito e subsequente realização de diversas compras, além da alienação de ações de carteira de investimentos, **circunstâncias que claramente evidenciam uma fraude**.

Some-se aos fatos que as operações contestadas foram realizadas **após a alteração indevida da senha de acesso e de dados cadastrais vinculados à conta do autor**, como e-mail e telefone, o que impede o acesso do correntista e reforça a evidência de fraude bancária.

Como bem observado pela r.sentença de primeiro grau, as operações contestadas **fogem completamente do padrão de consumo habitual** do autor (fls.807).

Trata-se aqui de uma relação de consumo, em que a responsabilidade do fornecedor dos serviços é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva (CDC, art. 14), não se cogitando, por isso, de culpa, de sorte que, demonstrada, no caso presente, a má prestação do serviço, bem como o nexo causal e o dano suportado pelo autor, deve o fornecedor responder pelos danos causados.

No âmbito específico da prestação de serviços bancários, comprovada a falha, o nexo causal e o dano suportado pelo consumidor, a responsabilidade da instituição financeira decorre do risco inerente à atividade que desempenha.

Não se olvide de que o fato de o réu ter sido vítima de fraude não o exime do dever de indenizar o consumidor de boa-fé que sofreu prejuízo.

Trata-se, como dito, de responsabilidade objetiva, devendo o réu responder pelo fortuito interno, que decorre do **risco da atividade** por ele desenvolvida.

Nos termos do enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, "*As instituições financeiras **respondem objetivamente** pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a **fraudes** e **delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias***".

Confira-se, ainda, o seguinte precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, resultante de julgamento proferido em recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO.

RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **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. 2. Recurso especial provido**” (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, destaques nossos).

E em que pese as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante a utilização de cartão e confirmação por senha, não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o

fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. 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.

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

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

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destaques nossos).

Como se observa, o fato de as operações eventualmente se realizarem com cartão e senha, por si só, não exime os bancos da sua responsabilidade, pois existe para estes "O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

padrão de consumo dos consumidores”, ensejando a sua responsabilidade “pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Desse modo, comprovada a conduta, o dano e o nexo causal, deve o agente financeiro responder pela falha na prestação de seus serviços, sendo de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações não autorizadas pelo autor.

Nesse sentido, os julgados abaixo deste Eg. Tribunal de Justiça:

INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Despesas efetivadas no cartão de crédito do autor e não reconhecidas – Vítima de sequestro relâmpago – Improcedência – Inconformismo – Relação de consumo – Não comprovação por parte do banco requerido da legitimidade dos lançamentos lançados na fatura do cartão de crédito do autor – Compras sequenciais efetivadas no mesmo dia em que o autor estava em poder dos criminosos – Inexistência de cautelas de segurança, como o bloqueio do cartão, ante as movimentações suspeitas – Ônus da prova que competia ao banco-apelado, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade da instituição financeira, que exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por esta atividade – Dano moral configurado – Falha na prestação de serviço – Negativação indevida do nome do autor e privação de recursos financeiros – Valor da indenização fixado em R\$ 8.000,00, que bem quantifica os prejuízos suportados e atende à finalidade de coibir a reincidência de conduta – Ação julgada procedente – Sentença reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1003732-08.2021.8.26.0625; Relator (a): **Heraldo de Oliveira**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2021; Data de Registro: 07/11/2021)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE – FURTO DE CELULAR – FRAUDE BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – QUANTUM – I- Sentença de parcial procedência – Apelo do banco réu – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autora vítima de furto, no qual foi subtraído seu celular – Indevida contratação de empréstimos e realização de transferências pelo aplicativo do banco réu – Banco que não provou que as transações não reconhecidas pela autora foram realizadas por culpa exclusiva desta ou de terceiro – Operações realizadas que destoam muito do perfil de consumo da autora e deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade das transações – Indenização por danos materiais devida, devendo ser apurada em sede de liquidação de sentença – III- Danos morais caracterizados – O dano moral puro é passível de ser indenizado, não sendo necessário que seja provado prejuízo efetivo – O simples fato de a correntista ter indevidamente debitado valores de sua conta corrente em razão de empréstimos que não contratou traz-lhe inegável prejuízo – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização reduzida para R\$3.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes – IV- Sentença parcialmente reformada – Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação – Apelo parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1005904-11.2020.8.26.0704; Relator (a): **Salles Vieira**; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV – Butantã – 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2022; Data de Registro: 24/03/2022)

A ausência de detecção da atipicidade das operações realizadas na conta do autor configura má prestação do serviço, uma vez que houve **a realização de**

diversas transações em curto período, ocasionando praticamente o completo esvaziamento dos recursos disponíveis do correntista.

Ademais, diante da atipicidade das operações realizadas, **incumbia ao banco réu disponibilizar, em seus sistemas, mecanismos de alerta ou mesmo de bloqueio para transações suspeitas,** sobretudo considerando-se a natureza automatizada dos serviços bancários digitais.

Trata-se, assim, de providências que deveriam ter sido adotadas pelo réu, pois relacionadas ao dever de guarda e custódia do patrimônio dos correntistas, inerente à atividade bancária.

Mesmo que o autor somente tenha comunicado a fraude alguns dias depois, após tomar conhecimento do ocorrido (31.12.2023), **não pode** o banco pretender se eximir da sua responsabilidade, que decorre dos riscos inerentes à atividade econômica que desempenha (CC, art.927, parágrafo único).

Ainda que houvesse cláusula contratual que previsse a ausência de responsabilidade por operações fraudulentas realizadas anteriormente à comunicação da instituição, esta se mostraria nitidamente abusiva, uma vez que oneraria a parte contratante com um risco inerente à própria atividade bancária.

Não há, pois, qualquer demonstração de que as operações contestadas tenham sido realizadas pelo titular da conta ou de que tenha ele colaborado de forma definitiva para o seu aperfeiçoamento.

Cabia ao réu demonstrar a regularidade da sua conduta, bem como eventual culpa exclusiva do consumidor, ônus do qual não se desincumbiu.

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexo causal, e não demonstrada a ocorrência de alguma das excludentes previstas no § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deve o banco responder pela falha na prestação de seus serviços e indenizar o autor pelos danos materiais decorrentes das operações indevidamente realizadas em sua conta.

Ressalve-se, contudo, que a apuração do prejuízo material deverá **considerar os valores posteriormente estornados** pelo réu, conforme indicado nos extratos bancários apresentados às fls.608-610, nos quais se verificam estornos de algumas das compras realizadas no débito, circunstância que deverá ser considerada na apuração do efetivo prejuízo suportado pelo autor, a fim de evitar enriquecimento ilícito.

Quanto ao **dano moral**, este, decerto, ficou caracterizado, à vista do exacerbado grau de transtorno experimentado pelo consumidor, atingido em sua tranquilidade e no seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos dos direitos da personalidade e da dignidade humana.

Configura-se o dano a partir do desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, e pelo sofrimento gerado pelo desequilíbrio financeiro suportado decorrente do prejuízo material, experimentado em razão da fraude e do substancial esvaziamento dos recursos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

disponíveis do correntista, máxime diante da resistência da instituição financeira em reconhecer a falha ocorrida.

Evidente que as circunstâncias do caso vão muito além de um mero dissabor, transtorno ou aborrecimento corriqueiro; não sendo admissível compreender que o intento e acompanhamento de uma demanda judicial, único instrumento capaz de compelir o réu a proceder à reparação, seja acontecimento normal, comum no cotidiano de qualquer indivíduo.

No mesmo sentido, o seguinte julgado da Corte Superior:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO CONDENATÓRIA - DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS DECORRENTES DE SAQUE INDEVIDO DE NUMERÁRIO DEPOSITADO EM CONTA POUPANÇA - INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS QUE JULGARAM PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, APENAS NO QUE CONCERNE À INDENIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS DE ORDEM PATRIMONIAL - DECISÃO MONOCRÁTICA NÃO ACOLHENDO O RECLAMO. INSURGÊNCIA DO AUTOR. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO.

Pretensão condenatória deduzida por titular de conta poupança, tendo em vista a realização de saques indevidos de numerário lá depositado. Instâncias ordinárias que julgaram parcialmente procedentes os pedidos, condenando a instituição financeira ré ao ressarcimento somente dos danos patrimoniais.

1. Ofensa ao artigo 557 do Código de Processo Civil. O agravo, nos termos do artigo 544 do diploma instrumental, é apreciado pelo Relator, que tomará uma das providências elencadas nos incisos e parágrafos do citado artigo. Outrossim, conforme sólida jurisprudência desta Corte, a reapreciação do reclamo pelo órgão colegiado, em sede de agravo regimental, supre eventual nulidade.

2. Insurgência quanto ao afastamento da tese de negativa de prestação jurisdicional e no que toca à aplicação da Súmula 7/STJ. Impositivo o conhecimento do agravo (art. 544 do CPC), a fim de que se examine, de plano, o próprio apelo extremo.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.1 Ausência de violação ao artigo 535 do Código de Processo Civil, pois o acórdão recorrido encontra-se devida e suficientemente fundamentado, tendo enfrentado todas as questões necessárias à solução da controvérsia.

2.2 O dano extrapatrimonial, mais do que o simples efeito de lesão, é aquele que incide sobre objetos próprios, sobre bens da vida autônomos, consistindo em gênero, no qual haverá espécies. Segundo desenvolvimento doutrinário, a par das lesões a direitos da personalidade (imagem, honra, privacidade, integridade física), o que se pode denominar de dano moral objetivo e, ainda, que ensejam um prejuízo a partir da simples violação da proteção a eles conferida, surgem situações outras, que, embora não atinjam diretamente tal complexo de direitos, também consubstanciam dano extrapatrimonial passível de compensação, por se relacionarem com um mal sofrido pela pessoa em sua subjetividade, em sua intimidade psíquica, sujeita a dor ou sofrimento intransferíveis, que o ato ilícito ou antijurídico veio a subverter. Enquanto a primeira categoria traduz um dano aferível de plano, com a mera lesão a um direito de personalidade, a segunda pressupõe uma maior investigação do caso concreto, a fim de que sejam examinadas as suas peculiaridades e, ao final, de definir se aquela determinada hipótese fática e suas repercussões e desdobramentos, embora não tenham atingido um direito de personalidade, ultrapassaram o que se entende por mero aborrecimento e incômodo, alcançando sobremodo a integridade psíquica do sujeito. É sob a ótica desta segunda categoria - danos morais subjetivos, os quais reclamam uma análise mais pormenorizada das circunstâncias do caso concreto - , que deve ser procedido o exame acerca do reconhecimento ou não de dano extrapatrimonial passível de compensação em hipóteses como a dos autos - saque indevido de numerário depositado em conta poupança.

2.3 A análise do enquadramento jurídico dos fatos expressamente mencionados no acórdão impugnado não constitui simples reexame probatório, mormente quando, em um juízo sumário, for possível visualizar primo icto oculi que a tese articulada no apelo nobre não retrata rediscussão de fato e nem interpretação de cláusulas contratuais, senão da própria qualificação jurídica dos fatos já apurados e consignados nas decisões proferidas pelas instâncias ordinárias.

2.4 Na hipótese dos autos, diversamente do que compreendido pelas instâncias ordinárias, as circunstâncias que envolveram o caso são suficientes à caracterização do dano moral. O autor somente está vendo

restituído o seu dinheiro, indevidamente retirado de sua conta poupança, após ter intentado uma ação judicial que obrigou a instituição financeira a recompor os depósitos. Evidente que essa circunstância vai muito além de um mero dissabor, transtorno ou aborrecimento corriqueiro, não sendo admissível compreender que o intento e longo acompanhamento de uma demanda judicial, único instrumento capaz de refazer seu patrimônio e compelir a ré a proceder à reparação, seja acontecimento normal, comum no cotidiano de qualquer indivíduo.

3. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO, a fim de conhecer do agravo (art. 544 do CPC) para, de plano, uma vez superada a preliminar de negativa de prestação jurisdicional, dar provimento ao recurso especial, reconhecendo a configuração do dano moral na hipótese" (STJ, AgRg no AREsp 395426/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 15/10/2015, DJe 17/12/2015; sem destaques no original).

No mais, muito embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento do valor da indenização por dano moral, esta deve ser fixada em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

Na hipótese em análise, verifica-se que o valor da indenização por dano moral, fixado em R\$20.000,00 pela r.sentença, mostra-se exagerado para compensar o grau de transtorno experimentado pelo autor, comportando redução para R\$10.000,00, valor este mais adequado, além de consentâneo com o patamar adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos, já julgados.

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$10.000,00 (dez mil reais); mantida, no mais, a r.sentença de primeiro grau.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que parcialmente provido o recurso, fica mantida a condenação do réu ao pagamento das custas e demais despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, tendo em conta a aplicação ao caso presente do disposto na Súmula 326 do STJ (condenação por dano moral em valor inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca).

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
RELATORA