



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000057299

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000300-74.2024.8.26.0075, da Comarca de Bertiooga, em que é apelante/apelada TAMIRIS DE FRANCA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da autora, desprovido o do réu, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO N° 42894

APEL. N° 1000300-74.2024.8.26.0075

COMARCA: BERTIOGA

JUIZ: ARTHUR ABBADE TRONCO

**APTES./APDOS.: TAMIRIS DE FRANCA SILVA e NU PAGAMENTOS S/A
– INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E TRANSFERÊNCIAS DE VALORES VIA PIX – autora vítima de fraude por duas vezes, em sequência - réu que tinha ciência da fraude desde a data dos fatos - falha na prestação de serviços evidenciada – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – caso fortuito interno – transações realizadas por terceiro fraudador, sem prova de qualquer culpa da correntista – falha na segurança quanto ao serviço prestado – empréstimos bancários declarados inexigíveis, de rigor – transferências bancárias que devem ser restituídas de forma simples e não dobrada, como pretendido pela autora – dano moral – perturbação ao estado de espírito da autora que se mostrou ocorrida – situação que extrapolou o mero aborrecimento e implicou o surgimento de dano moral – indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e não no valor pleiteado pela autora (R\$ 10.000,00) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – sentença parcialmente reformada – recurso da autora parcialmente provido – recurso do réu desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de 'AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS & MATERIAIS' ajuizada por TAMIRIS DE FRANCA SILVA contra NUBANK - NUPAGAMENTOS S.A. Alega, em síntese, a autora que, em '26/11/23, a Autora deparou-se com uma situação preocupante em sua conta bancária, onde ocorreram 3 transações via Pix para uma conta de terceiros. Destas transações, 2 foram realizadas utilizando o saldo disponível em seu cartão de crédito, totalizando R\$710,00. Diante dessa inesperada e prejudicial constatação, a Autora buscou resolver a questão imediatamente, entrando em contato com a instituição financeira Nubank por meio do canal de atendimento via chat. Informou o ocorrido e solicitou com urgência o cancelamento das transações indevidas, bem como a reversão dos valores cobrados em sua fatura atual. Para sua surpresa e descontentamento, o atendente do Nubank, ao ser informado sobre a gravidade da situação, alegou que a instituição não poderia intervir ou reverter as transações, deixando a Autora em uma situação de desamparo e preocupação. No dia seguinte, 27/11/23, ao relatar o ocorrido à central de atendimento do Nubank, a Autora enfrentou uma nova adversidade: a quebra do sigilo bancário. Dados bancários e conversas sigilosas, informações privativas que somente a instituição Nubank detinha, foram indevidamente vazadas, elevando consideravelmente o grau de vulnerabilidade da Autora. No mesmo dia do vazamento, um indivíduo que se identificou como André Miguel, especialista do setor de cancelamento do Nubank, entrou em contato com a Autora por meio de uma ligação telefônica. Surpreendentemente, ele possuía acesso a todas as informações fornecidas anteriormente no chat. O Sr. André Miguel alegou ter realizado procedimentos internos para solucionar o problema em até 24 horas, orientando a Autora a realizar alguns procedimentos simples no aplicativo. Importante ressaltar que, em nenhum momento, a Autora compartilhou dados sensíveis, como senhas ou informações do cartão de crédito, com o referido interlocutor. Contudo, em 28/11/23, ao verificar sua conta, a Autora deparou-se com*

uma situação ainda mais grave: um empréstimo no valor de R\$ 3.710,00 foi contratado em seu nome, sem seu conhecimento ou autorização. Esse empréstimo foi utilizado para quitar um boleto, sendo o favorecido a própria instituição Nubank. Diante desse cenário alarmante, a Autora prontamente registrou um boletim de ocorrência online e entrou novamente em contato com a central de atendimento do Nubank, relatando a situação e solicitando de forma urgente o cancelamento do empréstimo indevido. O atendente, por sua vez, alegou que se tratava de um golpe e que a instituição não poderia reverter a situação, mesmo após a insistência da Autora. Posteriormente, a Autora foi orientada a enviar um relato detalhado para o endereço de e-mail meajuda@nubank.com.br. Após o prazo estabelecido de 7 a 11 dias para análise, não obteve retorno efetivo. As respostas recebidas foram genéricas e pouco esclarecedoras, demonstrando uma postura negligente por parte da instituição. (...)No intuito de ganhar tempo para não ter que pagar por um empréstimo que não contratou, a autor refinanciou o referido empréstimo, com a data do primeiro pagamento para o dia 21/02/2024'. Assim, requereu, liminarmente, a suspensão das cobranças. E, ao final: a) a declaração de inexigibilidade do contrato de nº 0134774712448742836908112506500782598452, no valor de R\$ 3.710,00, em 5 parcelas de R\$ 938,31 e o refinanciamento do empréstimo de contrato nº 0134956093131308581237906688525692422356, com a parcela no valor de R\$373,80; b) 'devolução em dobro dos R\$710,00 descontados via pix e dos valores eventualmente descontados indevidamente da autora referente ao empréstimo, inclusive as que forem descontados no decorrer do processo'; c) reparação dos danos morais no valor de dez mil reais. Decisão de fls. 87/88 deferiu o pedido de gratuidade de Justiça e de concessão da tutela de urgência. Citado, o banco requerido apresentou contestação (fls. 112/130), por meio da qual, em resumo, sustentou a regularidade das transações e consequente ausência de dano moral. Assim, pugnou pela improcedência da ação. Sobreveio réplica às fls. 184/192. Despacho de especificação de provas às fls. 193/194, com manifestação da parte ré pelo julgamento antecipado do mérito (fl. 197) e da autora (fls. 198/201), requerendo 'Requer a inversão do ônus da prova para que o banco junte o contrato com os seguintes documentos: - Da Geolocalização; - Do Log da operação. - Aparelho utilizado - Dupla confirmação conforme artigo 5ª da SARB Nº 13/2014 -

Demonstração de que a assinatura possui criptografia de assinatura verificável no site <https://www.gov.br/pt-br/servicos/verificador-de-conformidade-de-assinaturas-digitais-icp-brasil> demonstrando assim sua legitimidade ou ilegitimidade'.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 202/207) para as seguintes finalidades: “a) *declarar nulos os contratos n.ºs 0134774712448742836908112506500782598452 e 0134956093131308581237906688525692422356, devendo a ré restituir à autora, de forma simples, eventuais valores que já tenham sido cobrados com base nas referidas avenças, com correção monetária do desembolso e juros de mora da citação, a serem calculados nos termos da nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do CC; b) condenar a ré a restituir os valores referentes aos PIX não reconhecidos pela autora, de maneira simples, no valor de R\$710,00 (setecentos e dez reais), com correção monetária do desembolso e juros de mora da citação, a serem calculados nos termos da nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do CC; Em razão da sucumbência recíproca, mas majoritária da parte ré, condeno-a ao pagamento de 70% das custas e despesas processuais, devendo a parte autora arcar com os 30% restantes, observada a Gratuidade de Justiça deferida. Condeno a ré ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte autora, os quais fixo, por equidade, em R\$1.500,00, nos termos do artigo 85, §8º, CPC. Condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte ré, os quais fixo em 10% sobre o valor do pedido de indenização por danos morais julgado improcedente (proveito econômico da parte ré), observada a Gratuidade de Justiça deferida.” O pedido de condenação em indenização por danos morais foi julgado improcedente.*

Ambas as partes interpuseram apelações (fls. 219/226 – autora; fls. 230/255 – réu).

A autora, em síntese, requereu a condenação da instituição financeira no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00, bem como na devolução em dobro dos valores a serem devolvidos.

O réu afirmou que a autora sofreu o golpe da falsa central de atendimento. Sustentou pela inexistência de falha na prestação dos serviços e

validade da contratação dos empréstimos e da operação bancária (PIX). Argumentou pela inexistência de nexo de causalidade, culpa exclusiva da vítima e inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Alinhavou outras razões e pugnou pela reforma da r. sentença e provimento do recurso para ser julgada improcedente a ação.

As partes não apresentaram resposta.

Por meio da decisão proferida a fls. 284, foi determinada a manifestação das partes quanto à intempestividade do recurso interposto pelo réu. A autora se manifestou a fls. 287 e o réu a fls. 291/292.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. As custas não foram recolhidas pela autora, uma vez que é beneficiária da gratuidade judicial. O réu recolheu as custas. Dessa forma, comportam conhecimento.

Registre-se pela tempestividade do recurso interposto pelo réu – protocolizado em 221/11/2024 – diante da indisponibilidade nos serviços do portal E-SAJ de 21 a 26/11/2024.

A controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme entendimento jurisprudencial consubstanciado na Súmula 297 do STJ¹. Por isso, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º, *in verbis*:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da autora e patente a

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao réu demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o réu tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da parte autora ou que, sendo fraudulentas, isso ocorreu por culpa exclusiva dela – ônus do qual não se desincumbiu.

A autora informou em sua petição inicial: *“No dia 26/11/23, a Autora deparou-se com uma situação preocupante em sua conta bancária, onde ocorreram 3 transações via Pix para uma conta de terceiros. Destas transações, 2 foram realizadas utilizando o saldo disponível em seu cartão de crédito, totalizando R\$710,00. Diante dessa inesperada e prejudicial constatação, a Autora buscou resolver a questão imediatamente, entrando em contato com a instituição financeira Nubank por meio do canal de atendimento via chat. Informou o ocorrido e solicitou com urgência o cancelamento das transações indevidas, bem como a reversão dos valores cobrados em sua fatura atual. Para sua surpresa e descontentamento, o atendente do Nubank, ao ser informado sobre a gravidade da situação, alegou que a instituição não poderia intervir ou reverter as transações, deixando a Autora em uma situação de desamparo e preocupação. No dia seguinte, 27/11/23, ao relatar o ocorrido à central de atendimento do Nubank, a Autora enfrentou uma nova adversidade: a quebra do sigilo bancário. Dados bancários e conversas sigilosas, informações privativas que somente a instituição Nubank detinha, foram indevidamente vazadas, elevando consideravelmente o grau de vulnerabilidade da Autora. No mesmo dia do vazamento, um indivíduo que se identificou como André Miguel, especialista do setor de cancelamento do Nubank, entrou em contato com a Autora por meio de uma ligação telefônica. Surpreendentemente, ele possuía acesso a todas as informações fornecidas anteriormente no chat. Sr. André Miguel alegou ter realizado procedimentos internos para solucionar o problema em até 24 horas, orientando a Autora a realizar alguns procedimentos simples no aplicativo. Importante ressaltar que, em nenhum momento, a Autora compartilhou dados sensíveis, como senhas ou informações do cartão de crédito, com o referido interlocutor. Contudo, em 28/11/23, ao verificar sua conta, a Autora deparou-se com uma situação ainda mais grave: um empréstimo no valor de R\$ 3.710,00 foi*

contratado em seu nome, sem seu conhecimento ou autorização. Esse empréstimo foi utilizado para quitar um boleto, sendo o favorecido a própria instituição Nubank. (...) Diante desse cenário alarmante, a Autora prontamente registrou um boletim de ocorrência online e entrou novamente em contato com a central de atendimento do Nubank, relatando a situação e solicitando de forma urgente o cancelamento do empréstimo indevido. O atendente, por sua vez, alegou que se tratava de um golpe e que a instituição não poderia reverter a situação, mesmo após a insistência da Autora.(...) Posteriormente, a Autora foi orientada a enviar um relato detalhado para o endereço de e-mail meajuda@nubank.com.br. Após o prazo estabelecido de 7 a 11 dias para análise, não obteve retorno efetivo. As respostas recebidas foram genéricas e pouco esclarecedoras, demonstrando uma postura negligente por parte da instituição.”.

A despeito de a autora ter sido enganada pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dela.

Pois bem. O réu sustenta pela regularidade da contratação formalizada eletronicamente, bem como das transferências bancárias.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações dos bancos, não há possibilidade de transferir a responsabilidade à autora sobre as transferências bancárias e empréstimo, realizados de forma fraudulenta.

Registre-se que o PIX foi criado pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 6 de agosto de 2020, com base no art. 10, inciso IV, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, no art. 10 da Lei nº 10.214, de 27 de março de 2001, nos arts. 6º, 7º, 9º, 10, 14 e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, na Resolução nº 4.282, de 4 de novembro de 2013, no Comunicado nº 32.927, de 21 de dezembro de 2018, e no Comunicado nº 34.085, de 28 de agosto de 2019.

A Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020 possui um Anexo para regulamentá-la que define as características dessa forma de pagamento e do

recebimento de valores, consoante se vê nos arts. 4º e 4-A, do Anexo:

“Art. 4º. O PIX abrange, relativamente às modalidades de arranjos de pagamento estabelecidas nas normas vigentes sobre arranjos de pagamento, os arranjos classificados quanto ao seu propósito, ao relacionamento dos usuários finais com a instituição participante e à abrangência territorial, como: (Redação do caput dada pela Resolução DC/BACEN Nº 181 DE 25/01/2022, com efeitos a partir de 01/02/2022).

I - de compra, baseado em conta de depósito e doméstico;

II - de compra, baseado em conta de pagamento pré-paga e doméstico;

III - de transferência, baseado em conta de depósito e doméstico; e

IV - de transferência, baseado em conta de pagamento pré-paga e doméstico.”

“Art. 4º-A. Além do disposto no art. 4º, são admitidas, no âmbito do Pix, transações entre conta de depósito ou conta de pagamento pré-paga e:

I - conta transacional, de que trata o art. 3º, inciso VI, alíneas "b" e "e"; ou (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN Nº 42 DE 19/11/2020).

II - conta transacional de que trata o art. 3º, inciso VI, alíneas "c" e "d", desde que:

a) o detentor da conta de que trata o caput não seja uma instituição financeira ou instituição de pagamento; e

b) a transação não possa ser caracterizada como transferência de reservas entre as instituições financeiras ou de pagamento.”

O art. 32 do Anexo ao disciplinar os deveres dos

participantes, dispõe:

“Art. 32. Os participantes do PIX devem:

I - cumprir o disposto neste Regulamento;

*II - zelar pela imagem, a integridade e a segurança do
PIX;*

*III - reportar ao Banco Central do Brasil, caso tome
conhecimento da existência de fatos que possam comprometer a imagem,
a integridade e a segurança do PIX;*

*IV - ofertar a iniciação e o recebimento de PIX para
todos os usuários finais, caso enquadrados na modalidade provedor de
conta transacional;*

*V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do PIX
decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos,
compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas
neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares;
(Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN Nº 147 DE
28/09/2021, efeitos a partir de 16/11/2021).*

No presente caso, aplicam-se os incisos II, III e V do artigo 32 do Anexo da Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020.

No mais, deve ser observado o Enunciado 14 da Seção de Direito Público: *“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.”.*

Anote-se, ainda, quando da prolação da r. sentença, o Banco Central havia regulamentado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), o qual foi

criado para facilitar as devoluções em caso de fraudes, aumentando a possibilidade de as vítimas reaverem seus recursos.

Assim, diante da ciência de movimentação fraudulenta da conta da autora, caberia ao réu providenciar o bloqueio de qualquer tipo de operação financeira, o que não fez. Caberia ainda atentar para o perfil da usuária. O que igualmente não consta que tenha feito.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha – caso dos autos. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas todas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em práticas medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Cumpria aos sistemas de segurança do réu, à vista do desvio do perfil da autora, proceder ao bloqueio preventivo do cartão e saldo bancário e entrar em contato com o cliente para a confirmação das operações. Ao não fazer isso, contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

A par disso, houve claramente vazamento de informações. Se isso não tivesse ocorrido, os golpes igualmente não seriam perpetrados.

Portanto, é incontroverso o golpe que vitimou a parte autora e a falha dos sistemas das instituições financeiras. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do réu no caso vertente – não houve imputação de culpa exclusiva ao consumidor –, sendo impositiva a condenação no pagamento de indenização por

dano material consistente na devolução dos valores transferidos a terceiros.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria o réu de responsabilidade.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, 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”*.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão 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 Andriahi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

A devolução dos valores descontados da conta da autora deve mesmo ser simples. Assim se dá porque também o réu foi vítima do golpe. Nesse contexto, não pode ser condenado à devolução dobrada de valores.

Agora, a questão sobre a existência ou não do dano moral.

Inegável a ocorrência do dano moral na hipótese dos autos. Houve violação à paz de espírito da autora – bem da personalidade.

A vinculação contratual indevida em nome da autora, somada às transferências de valores não bloqueadas e à renitência do banco em resolver o problema, faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

O dano moral surge da perda de tempo do consumidor para a resolução do problema. Trata-se da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Somente o fato de o cliente ter que perder tempo infrutiferamente para tentar solucionar um problema decorrente de deficiência da própria empresa, já é suficiente para dar ensejo a danos morais, sob a perspectiva do desvio produtivo.

Tempo é dinheiro, como se costuma dizer. A perda de tempo implica prejuízo. Sempre.

A respeito do desvio produtivo fazer gerar dano moral, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO

CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Esticam a solução da questão, com o escopo de a situação permanecer como está. Ou de ser realizada alguma composição envolvendo

quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Presentes o dano e a responsabilidade do réu, passa-se à análise do *quantum* fixado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica da demandada, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, o valor pleiteado pela autora (R\$ 10.000,00) é demasiado para a situação que se apresentou. A indenização deve ser fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tal valor se mostra mais adequado ao dano havido. Trata-se de valor perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Elege-se o referido valor, por se considerar, dentre outros tópicos, que a autora de alguma forma contribuiu para a ocorrência do evento. É o que tem sido feito pela turma julgadora em casos parelhos.

A quantia eleita não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, cujo escopo é o de compelir o réu a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Desse modo, reforma-se parcialmente a r. sentença para o fim

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

de se reconhecer a existência do dano moral. Por isso, o réu é condenado no pagamento de indenização, à autora, no valor de R\$ 5.000,00.

A indenização por danos morais será corrigida pela tabela de cálculos deste tribunal, a partir da data de publicação do acórdão, na linha do que dispõe a Súmula 362 do STJ. Incidem ainda juros moratórios de um por cento ao mês, contados de forma simples a partir da citação, observado que a relação entre as partes é contratual.

A partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Nesse sentido, o recente entendimento do STJ, explicitado no REsp 1.795.982.

A não concessão da indenização por dano moral no valor pretendido não leva à partição dos encargos sucumbenciais, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Assim, o réu fica condenado no pagamento da totalidade de custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor dos procuradores da autora, fixados em 17% (dezesete por cento) do valor da condenação (soma do valor da indenização com o valor a ser devolvido) e do valor do negócio invalidado, tudo corrigido, forte nos §§2º e 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil. Observa-se que já foi considerada a sucumbência recursal do réu.

Nesses moldes, **dá-se provimento** ao recurso da autora e **se nega provimento** ao recurso do réu.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator