



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001310135**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000863-02.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado VERONICA TURATI FAVARO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

**JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1000863-02.2025.8.26.0506**

**COMARCA DE RIBERÃO PRETO**

**APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

**APELADO: VERONICA TURATI FAVARO**

**VOTO N. 27.683**

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito – Invasão de conta bancária – Sentença de procedência – Recurso do réu.

RESPONSABILIDADE DO BANCO – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos com exceção da restituição em dobro do indébito e da quantia arbitrada a título de indenização por dano moral – Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Invasão de conta bancária – Danos materiais – Realização de dois empréstimos com transferências (pix) subsequentes em favor de terceiro desconhecido – Autora alega não ter fornecido dados pessoais e bancários nem ter autorizado as transações – Reclamação administrativa e boletim de ocorrência registrados – Banco não logrou comprovar a validação das operações por parte da consumidora, ônus que lhe cabia – Contratos constando apenas a informação de que foram assinados eletronicamente – Documento denominado “pesquisa de Logs” evidenciando um número de autenticação, com a indicação da data e hora das operações, não é suficiente para veicular a postulante ao alegado aceite – Simples alegação de que as operações foram autorizadas por meio de digitação de senha não afasta a tese autoral de que a conta foi indevidamente acessada por terceiros – Demanda ajuizada de forma célere – Fatos que conferem credibilidade à narrativa autoral – Falha do banco caracterizada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula n. 479 do STJ – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO – Douto magistrado condenou o réu a restituir, em dobro, os valores indevidamente cobrados – Devolução que deve ser feita de maneira simples – Cobranças baseadas na suposta licitude dos contratos, o que se enquadra na exceção do “engano justificável”, afastando a má-fé, ainda que na sua modalidade objetiva – Crença na regularidade da adesão, por parte da casa bancária, tanto que exibiu os respectivos termos contratuais, assinados eletronicamente e

disponibilizou valores à consumidora – Inteligência da tese erigida pelo STJ no EAREsp 676.608/RS – Causa excludente da repetição em dobro – Com fundamento na cláusula geral de vedação ao locupletamento sem causa (art. 884 do CC), à parte autora, por sua vez, caberá devolver à instituição financeira o que lhe foi disponibilizado e não transferido para terceiro (R\$ 903,10), sendo possível a compensação – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DANOS MORAIS – Acesso de terceiro aos dados bancários da autora e conseqüente imposição de crédito à míngua de solicitação, ensejando dívida longeva, causou abalo à consumidora – Ajuizamento célere da demanda, comprovação de tratativas administrativas entre as partes e lavratura de boletim de ocorrência denotam boa-fé da parte autora, assim como angústia e preocupação acentuadas – Falha evidente da instituição financeira ao permitir acesso de desconhecidos aos recursos financeiros da demandante – Danos morais configurados – Verba arbitrada em Primeira Instância (R\$ 10.000,00), no entanto, revela-se excessiva – Redução ao patamar de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), quantum capaz de compensar a demandante e incentivar o réu a tomar providências para que situações como essa não mais ocorram – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. CONCLUSÃO – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais movida por **VERÔNICA TURATI FAVARO** contra **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

Segundo relatado na exordial, a autora: (i) em 01.10.2024, começou a receber notificações via SMS informando sobre movimentações suspeitas em sua conta que levaram ao seu bloqueio temporário; (ii) acessou seu aplicativo bancário e descobriu o recebimento de R\$ 5.321,00 e R\$ 2.692,00, com posterior movimentação das quantias por diversas transferências mediante *pix* para terceiro desconhecido; (iii) ao se direcionar à agência bancária, descobriu que foram realizados dois empréstimos em seu nome (contratos n. 998000643245 e n. 998000643247); (iv) não firmou nenhum pacto com o requerido nem realizou o envio de quantias para terceiros; (v) havia estado, no dia anterior do golpe, na agência bancária, na qual efetivou procedimento de mudança de senha por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solicitação de funcionário do réu durante o atendimento regular, o que aponta para possível vazamento de suas informações pelos prepostos do demandado; (vi) apesar de tentar resolver a questão administrativamente, não obteve sucesso.

Nesse contexto, pugna, preliminarmente, para que o requerido se abstenha de cobrar os empréstimos mencionados. No mérito, requer a declaração de inexistência dos débitos, a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Tutela antecipada deferida às fls. 57/63.

O douto Juízo *a quo*, às fls. 213/227, julgou procedente a demanda, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE o pedido para: (a) declarar inexigíveis os contratos de crédito pessoal n.º 998000643245 (no valor de R\$ 5.321,00) e n.º 998000643247 (no valor de R\$ 2.692,00); (b) condenar o réu a restituir os valores indevidamente das parcelas debitados da conta corrente da autora, tudo corrigido desde a data de cada débito, mais juros de mora contados da citação; (c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar da publicação desta sentença até a data do efetivo pagamento, com juros de mora a contar da citação.*

*A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos dos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, do seguinte modo: (1) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº14.905, de 2024), a correção monetária dar-se-á nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com acréscimo de juros de mora de 1% ao mês (12% ao ano); (2) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905, de 2024), os índices serão os seguintes: (a) IPCA, quando incidir apenas correção monetária; (b) taxa SELIC, com dedução do IPCA, quando incidirem apenas os juros de mora (artigo 406, § 1º, do Código Civil), adotando-se, para este caso, a metodologia divulgada pelo Conselho Monetário Nacional (Resolução nº 5.171, de 2024)1; (c) taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora, observando-se, quanto aos juros de mora, que incidirão desde a citação.*

*Em face da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios dos patronos do autor, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, o que faço com fundamento no Art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.*

Vale consignar que, apesar de o dispositivo de sentença aduzir que devem ser restituídos os valores indevidamente cobrados, sem mencionar se a devolução se dará de forma simples ou dobrada, a fundamentação do julgado deixa claro que, no entendimento do magistrado, a repetição do indébito é dobrada, conforme excerto:

*“No presente caso, todos os descontos indevidos*

*indicados pelo polo ativo ocorreram depois de 30/03/2021; assim, a repetição, de todo o montante indevidamente descontados da conta do autor, em virtude dos aludidos contratos ora declarados nulos, deverá se dar de forma dobrada, por evidente conduta contrária à boa-fé objetiva” (fl. 223).*

Inconformado, apela o banco às fls. 232/252. Sustenta, em síntese, que: (i) as operações foram realizadas eletronicamente por meio de senha; (ii) não há falha na prestação do seu serviço ou irregularidades nas contratações; (iii) as quantias decorrentes dos contratos foram depositadas na conta da autora; (v) não há circunstância ensejadora de dano moral. Ao final, requer a improcedência da demanda e, subsidiariamente, a redução da verba indenizatória e a restituição simples do indébito.

Contrarrazões às fls. 258/266 sem preliminares.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Respeitados os argumentos do requerido, **com exceção da restituição em dobro e do quantum arbitrado de indenização por dano moral**, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “*a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).*

Cabe, por conseguinte, ressaltar os pontos relevantes do r. decisum (fls. 213/227):

*“O pedido procede.*

*Na hipótese em questão, aduz a parte autora não ter firmado com o banco réu os contratos de empréstimo n.º 998000643245 (no valor de R\$ 5.321,00) e n.º 998000643247 (no valor de R\$ 2.692,00), que possibilitaram os depósitos efetivados em sua conta corrente; nem realizado, as transferências, via Pix, dos valores de R\$ 5,00, R\$ 2.550,00, R\$ 1.999,90 e R\$ 2.555,00, para conta de titularidade de “Carolina Gomes” (fls. 36). Salieta, assim, ter sido vítima de golpe perpetrado por terceira pessoa.*

*A seu turno, o banco réu sustenta ter havido regular contratação dos empréstimos (de forma eletrônica), o que foi veementemente impugnado em réplica.*

*Inicialmente, anote-se que a demanda submete-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes amoldam-se perfeitamente aos conceitos de fornecedor e consumidor, estatuídos nos artigos 2º e 3º do aludido diploma legal, sem olvidar do teor da Súmula 297 do STJ.*

***Pois bem, negada a contratação pelo polo ativo, tinha a parte ré a obrigação legal de demonstrar a existência de relação jurídica entre as partes, por meio de documentação idônea a atestar, pelo menos, um indício de prova das controversas contratações.***

*A inversão do ônus da prova, portanto, é perfeitamente cabível no caso. A uma, porque a ação versa sobre relação de consumo. A duas, porque há verossimilhança nas alegações da autora e ela é a parte hipossuficiente e vulnerável da relação. A três, porque tratando-se de alegação de fato negativo (ausência de contratação), o ônus da prova naturalmente se inverte, sendo do banco (suposto credor) a prova do fato positivo (contratação e existência do crédito).*

***Na hipótese, porém, a parte requerida não se interessou em produzir qualquer tipo de prova para comprovar as contratações dos empréstimos questionados nos autos e as transferências (via PIX) impugnadas, a fim de se desincumbir do ônus da prova que a lei lhe confere, impondo-se, por conseguinte, o julgamento da demanda em seu desfavor.***

*Não há dúvidas, portanto, que os dados da parte autora foram acessados indevidamente para que o golpe se consumasse da seguinte forma: (a) a adesão a contrato de empréstimo no valor total de R\$ 8.013,00;*

*(b) transferência por PIX para a tal Caroline Gomes.*

*Ressalte-se que o princípio da autonomia da vontade, que se relaciona com a liberdade de contratar propriamente dita, deve incidir sobre todo e qualquer negócio jurídico. Por essa razão, a ausência de comprovação da legitimidade da contratação tornou os contratos objetos da ação inexistentes, e, conseqüentemente, irregulares os débitos a eles correspondentes.*

*Com efeito, de acordo com o que consta dos autos, tem-se que, efetivamente, não foi a autora quem contratara os empréstimos em questão; muito menos auferiu qualquer benefício dos aludidos contratos.*

*Note-se que as contratações dos empréstimos controvertidos se deram no mesmo dia (01/10/2024) e em curto espaço de tempo, com a assunção de prestações, que, somadas, superam o valor total percebido pela autora a título de aposentadoria por idade.*

*Pelos extratos juntados a fls. 36/37, também é possível verificar que, logo após a disponibilização dos valores acima citados em sua conta bancária, a requerente sofrera saques.*

*Ora, a responsabilidade do banco, neste caso em particular, envolvendo a utilização indevida de dados bancários por golpistas/fraudadores, decorre não*

***apenas do teor do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, como também da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.***

*E não há falar em culpa exclusiva da vítima; culpa concorrente; fato de terceiro ou caso fortuito externo. A responsabilidade, na verdade, é exclusiva do bancoréu, porque, no caso, as operações realizadas deveriam ter sido prontamente obstadas pelo réu, conquanto absolutamente divergentes do perfil da polo ativo, que percebe, por mês, salário mínimo a título de benefício previdenciário.*

***De fato, a realização de sucessivos empréstimos, em curto espaço de tempo, com assunção de parcelas em valores superiores ao rendimento mensal do correntista, deveria ter sido notada como atípica pela instituição bancária, mostrando-se capaz de permitir o reconhecimento da fraude.***

***Irrelevante, na hipótese, a alegação de que as operações foram realizadas em meio digital, mediante a utilização de assinatura eletrônica, quando o contexto em geral indica a ocorrência de fraude e ausência de manifestação de vontade válida da autora.***

*Ademais, não se pode ignorar a ação de fraudadores, que, sabidamente, revelam-se experts em burlar com êxito tal sistema, nisso residindo, precisamente, a*

*deficiência do serviço bancário, por frustrar as legítimas expectativas dos consumidores, na segurança afirmada nos autos.*

*O tema, inclusive, já foi apreciado por ocasião do julgamento do Recurso Especial nº 557.030-RJ, no qual a relatora, a Ministra NANCY ANDRIGHI, pronunciou expressamente sobre a susceptibilidade do sistema a falhas que não podem, à evidência, resvalar os direitos dos consumidores, presente o risco da atividade inerente às instituições financeiras.*

***É inconteste, pois, o defeito do serviço bancário quando ele 'não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC), de modo a permitir que hackers invadam sistema bancário e promovam movimentação financeira na conta de clientes.***

*Nesse sentido:*

*(...)*

*Trata-se, na verdade, de fortuito interno, relacionado à atividade do fornecedor de serviços. Nesse caso, o Colendo Superior Tribunal de Justiça pacificou o tema com o enunciado da Súmula de nº 479, in verbis: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.'*

***Imperioso, pois, reconhecer a procedência do pedido para efeito de decretar a nulidade dos contratos de empréstimos indicados na exordial, firmados em 01/10/2024, com consequente declaração de inexigibilidade dos respectivos débitos relacionados a eles e das operações via PIX, realizadas no mesmo dia, em favor de Caroline Gomes.***

*E como consequência daquilo que resultou em pagamento indevido, de rigor a condenação da parte requerida à devolução do montante indevidamente cobrado.*

(...)

*Também haverá condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, porque os fatos vivenciados pela autora extrapolaram mero aborrecimento cotidiano. Na verdade, trata-se de fato com potencial de risco de restrição cadastral e cobranças/descontos, com afetação patrimonial sobre verba de caráter alimentar” (sem ênfase no original).*

Como bem pontuado pelo douto magistrado, a falha do requerido está consubstanciada na permissão de acesso à conta bancária da autora e na autorização da transferência de valores por estelionatários em favor de pessoa desconhecida (Caroline Gomes).

A autora afirma veementemente que não firmou os contratos de empréstimo, tampouco autorizou transferências de valores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu, por sua vez, concentra sua defesa na alegação de que as transações foram validadas por meio de digitação de senha e, por isso, não houve falha na prestação de seus serviços.

Vale dizer, para demonstrar o seu direito, o requerido apresentou somente cópias dos contratos (com a informação de que se deram eletronicamente) e documento denominado “pesquisa de Logs”, que evidencia apenas um número de autenticação, com a indicação da data e hora das operações. Porém, a documentação carreada pela casa bancária não comprova que as transações foram realizadas ou autorizadas pela própria autora.

Ademais, o simples fato de as transações terem sido efetivadas por meio de aplicativo bancário e digitação de senha não afasta a alegação da autora de que sua conta bancária foi acessada por terceiro, em evidente falha de segurança do réu.

Aliás, seguindo esse raciocínio, depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias (clonagem de cartão, desvio de talonário de cheque, violação do sistema de segurança), o Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, subsistem responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consolidada na Súmula n. 479, de seguinte teor: *“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”*.

Some-se ao exposto o fato de que as pactuações foram efetivadas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em curto espaço de tempo (contratos n. 998000643245 firmado às 12h09 do dia 01.10.2024 e contrato n. 998000643247 firmado às 14h11 do mesmo dia) e seguidas de transferência de grande parte dos valores, circunstância comumente verificada em casos de fraudes, o que deveria ter despertado os mecanismos de segurança da instituição financeira.

Ressalta-se que a autora exibiu comprovante de tratativas administrativas (fls. 24/25) e boletim de ocorrência lavrado em 03.10.2024 (38/39). Além de procurar a autoridade policial poucos dias após as transações impugnadas, a autora ajuizou a demanda em 13.01.2025, duas semanas depois da resposta negativa do réu quanto ao cancelamento das operações, datada de 30.12.2024 (fls. 26/33).

As providências administrativas e a celeridade em buscar a autoridade policial e o Poder Judiciário para obter a declaração de inexistência dos débitos desconhecidos conferem credibilidade à narrativa autoral.

Note-se que não houve prova apontando para eventual conduta do polo consumidor que pudesse ter concorrido para o advento dos fatos. Vale dizer, não há elementos indicando o fornecimento de senha pessoal, chave de segurança ou quaisquer outros dados de proteção a terceiros.

Mesmo porque, malgrado a parte autora alegue ter estado na agência no dia anterior e modificado as senhas a pedido de funcionário da requerida, não há informações de que tenha fornecido a senha nova ou antiga para o preposto. De todo modo, conforme narrativa inaugural não rechaçada pela parte ré, a autora, ao modificar a senha, estava apenas seguindo orientações de empregado da instituição financeira, dentro da agência, o que, por si só, descartaria a hipótese de culpa da vítima.

Por esses motivos, à luz da responsabilidade objetiva do



fornecedor pelo lapso na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da citada Súmula, não há que se falar em rompimento do nexo causal, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Nesse passo, ausente prova de legítima declaração de vontade, a consequência jurídica não é outra senão a invalidação dos empréstimos e de seus efeitos, com o restabelecimento das partes, no máximo possível, ao *status quo ante*, à luz do art. 182 do Código Civil.

### **Da restituição do indébito**

Sobre a repetição do indébito, o art. 42, parágrafo único, do CDC estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor equivalente ao dobro do quanto pagou em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Consoante decidido pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Ministro

Na espécie, a restituição da importância indevidamente decotada pela instituição financeira com base nos contratos inexistentes, devidamente atualizada e acrescida de juros, deverá se dar de forma simples e não em duplicidade, pois não se vislumbra dolo ou má-fé por parte da casa bancária.

Afinal, o banco, fiando-se em contratos assinados eletronicamente por outrem, que se passou pela autora, efetivamente transferiu quantias à demandante.

Não há nos autos elementos indicativos de que as assinaturas da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerente tenham sido falsificadas por preposto do próprio banco ou de que a senha (nova ou antigas) haja sido por ele “vazada” a terceiros.

Assim, a restituição deve se dar de forma simples, com incidência dos consectários legais fixados na sentença, já que não foram alvo de irresignação.

Contudo, tendo em vista que foram depositados na conta da autora, em razão dos empréstimos fraudulentos, o importe total de R\$ 8.013,00<sup>1</sup> e transferidos para terceiro R\$ 7.109,90<sup>2</sup>, restou saldo de R\$ 903,10 que deverá ser devolvido pela postulante à casa bancária, com fundamento na cláusula geral de vedação ao locupletamento sem causa (art. 884 do CC), autorizada a compensação de valores (art. 368 do CC).

O montante a ser restituído pela autora deverá ser corrigido monetariamente, a partir da disponibilização, com base no índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24).

#### **Dos danos morais**

A princípio, falhas na prestação de serviço não causam necessariamente danos morais, sendo necessário averiguar a repercussão do evento a partir das alegações de fato comprovadas ou assumidas pelas partes como incontroversas.

Contudo, na espécie, os elementos de cognição demonstram que o acesso por terceiro aos dados bancários da autora e consequente imposição de crédito à míngua de solicitação, ensejando dívida significativa e longa, com vigência de 36 meses (ambas) e débitos mensais diretamente em conta corrente, no importe total de R\$ 1.768,31<sup>3</sup>, causou abalo à postulante.

Vale consignar que a demandante é idosa, aposentada e

---

<sup>1</sup> R\$ 2.692,00 + R\$ 5.321,00

<sup>2</sup> R\$ 5,00 + R\$ 2.550,00 + R\$ 1.999,90 + R\$ 2.555,00

<sup>3</sup> R\$ 594,07 (contrato n. 998000643247) + R\$ 1.174,24 (contrato n. 998000643245)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pensionista, recebendo dois benefícios previdenciários nos valores líquidos de R\$ 1.049,00 (aposentadoria) e R\$ 2.065,00 (pensão por morte), totalizando renda de R\$ 3.114,00. Logo, os débitos incripados equivalem a mais de 50% dos rendimentos da autora, o que, por certo, reforça o prejuízo.

Além de a presente demanda ter sido ajuizada de forma célere, em aproximadamente três meses após a contratação e duas semanas depois da resposta negativa do banco, a requerente comprovou ter procurado o requerido e a autoridade policial para solucionar administrativamente a questão. Tais condutas denotam boa-fé da parte autora, além de angústia e preocupação acentuadas, tanto no tocante à vinculação à dívida indesejada, quanto pelo acesso de desconhecidos aos seus recursos financeiros.

Outrossim, o caso retrata evidente falha da instituição financeira em garantir a esperada segurança de transações bancárias, uma vez que os mecanismos de aferição de identidade na contratação eletrônica mostraram-se facilmente manipuláveis.

O dano, assim, é certo e deve ser reparado, em atenção ao art. 6º, VI, do CDC.

Relativamente ao *quantum*, a justa reparação do dano moral deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz ensina que:

*"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido*

*em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"(Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).*

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

No caso em tela, diante das peculiaridades observadas, tem-se que a quantia fixada na origem, no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) revela-se excessiva.

A quantia arbitrada comporta redução para o valor de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, *quantum* capaz de compensar a demandante pelos prejuízos sofridos e incentivar o banco requerido a tomar providências para que situações como essa não mais ocorram.

### **Conclusão**

Em suma, a r. sentença é reformada para determinar: (i) a restituição simples do indébito; (ii) a devolução, pela parte autora, da quantia de R\$ 903,10 disponibilizada em seu favor, nos moldes delineados neste acórdão, autorizada a compensação de valores; (iii) a redução da verba indenizatória para R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Dado o desfecho do presente recurso, modifica-se a distribuição do ônus sucumbencial para condenar a parte ré ao enfrentamento de 70% das custas e despesas processuais, cabendo à parte autora o pagamento do percentual remanescente.

Em relação aos honorários advocatícios, a autora deverá destinar ao causídico do réu honorários fixados em 10% sobre o proveito econômico deste último, sendo tal base de cálculo a diferença entre a verba indenizatória pleiteada na exordial (R\$ 10.000,00) e a quantia concedida no presente julgado (R\$ 5.000,00), somada à diferença entre a restituição do indébito pretendida e a deferida.

No tocante aos honorários advocatícios a serem destinados ao patrono da autora, tratando-se de recurso exclusivo do réu, impõe-se a preservação do montante fixado em Primeiro Grau (10% do valor da condenação), sob pena de ofensa ao princípio que veda a *reformatio in pejus*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalta-se que os valores das verbas honorárias não poderão ser inferiores a R\$ 1.000,00 (mil reais), sob pena de não remunerar condizentemente o serviço realizado pelos patronos.

Salvuarda-se a gratuidade de justiça concedida à postulante.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

**Jonize Sacchi de Oliveira**

Relatora