



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000310773

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000929-54.2025.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, é apelada ELIANA DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº : 41022
APELAÇÃO : 1000929-54.2025.8.26.0191
COMARCA : Foro de Ferraz de Vasconcelos – 1ª Vara
APTE. : Cora Sociedade de Crédito Direto S.a
APDA. : Eliana de Almeida

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE TELEFÔNICO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA CONTA DE TERCEIRO. FALHA NA ABERTURA E MANUTENÇÃO DE CONTA POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. A autora, idosa, relata ter sido vítima de golpe telefônico praticado por suposto representante do Mercado Pago. Os valores foram transferidos para conta bancária aberta junto à instituição ré em nome de empresa. A sentença condenou a requerida à restituição dos valores transferidos, devidamente corrigidos, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira ré possui legitimidade passiva para responder pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros mediante utilização de conta bancária por ela aberta; (ii) estabelecer se é aplicável o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica discutida; e (iii) determinar se houve falha na prestação de serviços bancários capaz de gerar responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos materiais e morais suportados pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A legitimidade passiva deve ser analisada à luz da teoria da asserção, bastando que a autora atribua à instituição financeira conduta relacionada ao dano alegado, consistente na abertura e manutenção da conta utilizada na fraude.

4. A relação jurídica entre as partes caracteriza relação de consumo, pois a instituição financeira presta serviço sujeito às normas do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

5. Instituições financeiras assumem o risco do empreendimento ao disponibilizar contas bancárias no mercado, devendo responder por

fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias quando evidenciada falha na prestação do serviço.

6. A instituição ré não demonstrou ter adotado diligências adequadas na abertura da conta utilizada pelos fraudadores, deixando de comprovar o cumprimento dos protocolos de verificação exigidos pelas normas do Banco Central.

7. Documentos apresentados pela própria ré indicam inconsistências em regras internas de compliance e ausência de documentação essencial, como contrato social da empresa titular da conta, além da manutenção de conta ativa mesmo após a extinção da pessoa jurídica.

8. A ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta evidencia fragilidade nos mecanismos de controle da instituição financeira, configurando falha na prestação do serviço que viabilizou a prática do estelionato.

9. Os danos morais são configurados diante do abalo sofrido pela autora, vítima de fraude que resultou na perda de valores e na necessidade de recorrer a diversos meios para solucionar o problema, ultrapassando o mero aborrecimento cotidiano. O valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de danos morais mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

1. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando evidenciada falha na abertura ou fiscalização de conta bancária utilizada para a prática do ilícito.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, e 14, §3º; CC, art. 406 e §§ 1º, 2º e 3º; CPC, art. 85, §2º; Resolução BACEN nº 2.025/1993, art. 3º; Resolução BACEN nº 4.753/2019;

Jurisprudência relevante citada:

STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.11.2011 (recurso repetitivo);

STJ, AREsp 1.260.458, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 25.04.2018;

TJSP, Apelação Cível 1046882-44.2022.8.26.0224, Rel. Des. Rodolfo Pellizari, j. 13.07.2023;

TJSP, Apelação Cível 1038883-56.2024.8.26.0002, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 04.08.2025;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença de fls. 244/248, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Vara do Foro de Ferraz de Vasconcelos, Dr. Luiz Fellippe de Souza Marino, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar a requerida restituir à autora os valores depositados na conta por ela administrada, ligados ao CNPJ 37.231.379/0001-50, pertence a sociedade empresária Newton José de Barros Neto Júnior, com título do estabelecimento JR Serviços e Locadora de Veículos ME, valores que devem ser acrescidos de correção monetária a partir da transferência para referida conta e juros a partir da citação. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 os juros de mora e correção monetária deverão ser calculados na forma dos §§1º, 2º e 3º do artigo 406 do Código Civil. E a pagar em favor da autora compensação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Valor que devem ser acrescidos de correção monetária a partir desta data e juros a partir da citação.

Diante da sucumbência mínima da autora caberá à requerida pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorre a ré pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 263/287) e respondido (fls. 294/299).

É o relatório.

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito” que Eliana de Almeida move em desfavor de Cora Sociedade de Crédito Direto S.A.

Narra a autora que é idosa e recebeu inúmeras ligações de um suposto representante da instituição Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., informando sobre uma possível fraude em seu CPF e que todas as suas contas bancárias estariam comprometidas.

Afirma que foi informada que, para regularização, precisaria realizar algumas transferências para não ter suas contas invadidas por essa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suposta inconsistência.

Defende que é idosa e vulnerável, acreditou que este seria o procedimento a ser seguido, realizando todas as transferências, além de um empréstimo consignado, sendo que as transações tiveram como banco destino a requerida.

Suscita que a requerida é uma fintech com atendimento exclusivo a pessoas jurídicas, e permitiu que a empresa JR serviços e Locadora de Veículos, com cadastro irregular, continuasse usando seus serviços com o único fim de aplicar golpes.

Aduz que apesar de ter havido culpa de terceiro, que as transações só foram concluídas porque a parte demandada não cumpriu com seu dever legal de adotar mecanismos de segurança, autenticidade e integralidade na abertura da conta para o qual foi transferido o dinheiro.

Defende ainda ter havido grave omissão da parte demandada no seu dever legal de implementar de modo eficiente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-B e seguintes/c art. 78-F/78-J, Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020).

Afirma ter sofrido danos morais.

Requer seja a ré condenada ao pagamento de danos materiais no importe de R\$ 21.485,88 bem como danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

Deferida a justiça gratuita à autora (fls. 60).

Em contestação (fls. 65/92), a instituição ré afirma, em síntese, que a empresa beneficiária final foi a JR SERVIÇOS E LOCADORA DE VEICULOS - CNPJ 37.231.379/0001-50, sendo evidente que a CORA atuou apenas como mera intermediadora do pagamento.

Sustenta que possui rígido sistema para abertura de contas, de forma que tudo que lhe competia foi realizado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 192/197.

Instadas as partes a especificarem se pretendem produzir provas (fls. 198), a autora pretende a produção de prova por parte da ré (fls. 204/205), e o réu pugna pelo julgamento antecipado da lide (fls. 203).

O r. despacho saneador de fls. 206/207 rejeitou as preliminares arguidas, determinando que o banco réu junte aos autos os documentos referentes à empresa envolvida no golpe sofrido pela autora.

Manifestação da ré às fls. 210 e seguintes.

Determinado que a ré prestasse esclarecimentos acerca das supostas regras de *compliance* que não teriam sido satisfeitas.

Manifestação às fls. 220/225.

A r. decisão de fls. 226 consignou que as determinações não foram cumpridas, concedendo maior prazo para cumprimento. Manifestação do réu às fls. 229/236.

A r. sentença julgou o feito parcialmente procedente, nos termos já expostos.

Opostos embargos de declaração pela ré (fls. 252/259), rejeitados às fls. 260.

Recorre a ré.

Em suas razões (fls. 263/287), sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva.

No mérito, defende não ser aplicável no presente caso o Código de Defesa do Consumidor, bem como não haver ato ilícito ou nexo de causalidade nos fatos narrados.

Aduz não ter havido qualquer falha na prestação de



serviços, tendo sido aplicadas ao caso as regras de compliance, que representam uma camada de segurança extra que sequer é exigida pelo Bacen.

Subsidiariamente, pretende o reconhecimento da causa excludente de responsabilidade ante a culpa exclusiva de terceiros e da vítima.

Requer a reforma.

Contrarrazões às fls. 294/299.

É a síntese do necessário.

Preliminar – Ilegitimidade passiva e Não aplicação do CDC

De início, deve ser afastada a ilegitimidade passiva alegada, bem como a de não aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela.

Com efeito, a legitimidade de parte pauta-se, consoante teoria da asserção, na análise do quanto alegado pela autora em sua peça inaugural.

No caso dos autos, a autora aponta ter sido vítima de golpe, tendo sido induzida a transferir valores para conta bancária aberta junto à instituição ré. Fundamentou seu pedido de indenização na responsabilidade dos bancos pela abertura de conta sem padrão de segurança.

A ré recorrente não negou os fatos apontados na inicial, cingindo-se a defender que a responsabilidade pelo ocorrido deve ser carreada à outra instituição, bem como tratar-se o caso de culpa exclusiva de terceiros.

Insta ponderar que, ao contrário do sustentado pela apelante, ao presente caso se aplica o Código de Defesa do Consumidor.

Restou incontroverso que a parte ré se trata da Instituição

Financeira responsável pela abertura da conta beneficiária das transações referentes à fraude.

A responsabilidade das instituições financeiras é regida pelo art. 14 do CDC, que prescinde da verificação de culpa. Ao disponibilizar no mercado contas que podem ser utilizadas para a prática de ilícitos, a instituição assume o risco do empreendimento.

Assim, tem-se como conclusão, que se trata de relação de consumo, e, diante da alegada falha na prestação de serviço, a parte ré pode ser responsabilizada nos autos.

Confira-se, por pertinência, o art. 7º, parágrafo único do CDC que estabelece a solidariedade legal na cadeia de consumo, entre os fornecedores de produtos ou serviços componentes da mesma relação jurídica:

“Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

E assim já decidido por este E. Tribunal de Justiça:

“Apelação cível. Ação de indenização por danos morais e materiais. Fraude no site Mercado Livre. Invasão de conta virtual e compras realizadas por terceiros fraudadores. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Ilegitimidade passiva do Mercado Livre. Afastamento. Pertinência do réu à lide, segundo os fatos narrados e a causa de pedir. Preliminar rejeitada. Mérito. Responsabilidade civil bem reconhecida. Atuação de terceiros fraudadores que restou incontroversa. Ônus da prova carreado à parte ré, que não demonstrou ter a parte autora agido com desídia em relação aos dados de sua conta. Tese de culpa exclusiva do consumidor não demonstrada. Falha na prestação de serviços. Ocorrência. Danos materiais. Cabimento, no valor da transação impugnada. Dano moral igualmente configurado, tendo sido o autor vítima de golpe, e a ré agido com desídia na solução do problema, fatos que ultrapassam o mero aborrecimento. Quantum indenizatório fixado em R\$ 3.000,00. Indenização que deve ser suficiente para penalizar o réu e inibir a reincidência e, ao mesmo tempo, compensar o abalo sofrido pela vítima. Manutenção. Quantia suficiente para compensar o sofrimento experimentado, sem gerar enriquecimento sem causa, e alertar o fornecedor sobre a necessidade de buscar alternativas para evitar a repetição de eventos danosos como o tratado nos autos. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1046882-44.2022.8.26.0224; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vara Cível; Data do Julgamento: 13/07/2023; Data de Registro: 13/07/2023).

Desse modo, não há como concluir pela ilegitimidade da recorrente.

Preliminares afastadas.

No mérito, melhor sorte não socorre a parte ré, apelante.

Na hipótese dos autos, narra a autora que recebeu ligações de suposto representante do Mercado Pago, informando sobre alegada fraude em seu CPF e risco às suas contas bancárias, sendo orientada a realizar transferências para “regularização”, além de contratar empréstimo consignado, valores que foram destinados à conta indicada pelos estelionatários, aberta junto à requerida.

Sustenta a autora que a ré, fintech voltada a pessoas jurídicas, permitiu a abertura de conta bancária de empresa com cadastro irregular a ser utilizada para aplicação de golpes, deixando de adotar mecanismos adequados de segurança na abertura e manutenção da conta destinatária, bem como de implementar de forma eficiente o Mecanismo Especial de Devolução previsto na regulamentação do Banco Central.

E, no caso em apreço, de fato constata-se a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela instituição ré no que se refere à abertura da conta fraudulenta.

Em relação à abertura da conta pelo terceiro fraudador, os argumentos lançados pela ré, desatrelados de documentação probatória, não são suficientes para comprovar a sua diligência e a segurança de seu sistema para a abertura de conta dos fraudadores, ônus que lhe é atribuído por se tratar a hipótese de relação de consumo.

Acostou aos autos, junto da contestação, documento explicativo do Fluxo de combate à fraudes (fls. 95/99), tela sistêmica sobre a conta bancária objeto de discussão (fls. 100/102), documento explicativo sobre a conta bancária aberta junto à instituição e sobre fraudes aplicadas na internet (fls. 103/114).

Instados a apresentar os documentos referentes à conta bancária em sua integralidade (fls. 206/207), os réus atenderam à determinação judicial, conforme documentos juntados às fls. 211/213.

Todavia, conforme consignado na r. decisão de fls. 217, o próprio sistema interno da requerida indica que determinadas regras de compliance não teriam sido devidamente satisfeitas. Embora a instituição sustente que tais parâmetros não constituem requisito para a abertura de conta (fls. 221), verifica-se que esse elemento se soma a outras inconsistências relevantes.

Com efeito, observa-se a ausência de exigência de contrato social para a abertura da conta, apesar de a própria requerida afirmar tratar-se de fintech que opera exclusivamente com pessoas jurídicas. Soma-se a isso o fato de que a empresa titular da conta foi extinta em 22/01/2025, conforme certidão de fls. 41, circunstância que, ainda assim, não impediu a manutenção da conta ativa.

Diante desse conjunto de elementos, evidencia-se a existência de fragilidades nos procedimentos de verificação e controle adotados pela instituição requerida.

Nesse contexto, resta evidente a falha na prestação de serviços da ré ao permitir a abertura de conta corrente por terceiros estelionatários, possibilitando a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valores atípicos para as referidas contas.

Os sistemas das instituições financeiras podem ser seguros, mas isto não significa serem infalíveis, tanto que as fraudes bancárias existem e não são poucas.

Ademais, cabe às instituições financeiras zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sob pena de, não o fazendo, incorrer em falha na prestação dos serviços contratados.

Além disso, o entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"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".

E, ainda, da Súmula nº 479, do C. 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".

Neste sentido, incabível a alegação de culpa exclusiva de terceiros ou da autora, devendo a ré responder objetivamente pelos danos causados decorrentes de falhas na prestação dos serviços bancários.

Frisa-se que, como exposto alhures, a ré não comprovou ter atuado com diligência e cautela no momento da abertura das contas bancárias utilizadas para perpetração da fraude, uma vez que deixou de juntar aos autos os documentos hábeis e suficientes a comprovar a higidez do ato da abertura das contas, a teor do que determina o Banco Central, por meio das Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019:

"Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas". (Resolução nº 2.025/1993) controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado." (Resolução nº 4.753/2019).

Assim, tem-se que réu não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar a adoção de medidas eficazes na abertura da conta utilizada na fraude.

Portanto, diante da inversão do ônus da prova, quanto à

falha na prestação do serviço decorrente de estelionato de que foi vítima a autora, o risco próprio da prática empresarial da ré impõe o raciocínio de que a fraude exemplificou fortuito interno, inerente à atividade desenvolvida e que não exclui a responsabilidade da instituição financeira em indenizar a consumidora.

Cabe ressaltar que o sucesso de empreitada criminosa ocorreu apenas porque a ré negligenciou a exigência e conferência da documentação apresentada no ato da abertura das contas, permitindo aos fraudadores que recebessem depósitos e movimentasse quantias de dinheiro oriundas de golpes.

E na hipótese não há que se falar em culpa concorrente da parte autora.

Forçoso convir, que inexistente, expressamente, a culpa concorrente no Código de Defesa do Consumidor.

Aliás, nada é dito sobre o assunto na legislação consumerista.

Sobre a responsabilidade pelo serviço, confira-se o art. 14, § 3º do CDC: Vejamos:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (g.n.)

Sabe-se que a culpa concorrente é adotada na remansosa jurisprudência apenas para sopesar a redução do “*quantum*” indenizatório.

Mas essa modalidade de culpa não é prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Sobre esse assunto tão delicado, ensina o i. Rizzatto Nunes em “Curso de Direito do Consumidor”, 9ª ed, Ed. Saraiva, p. 365, sobre o art. 14:

“A outra constatação é a do inciso II. Na primeira parte da oração desse inciso, a norma dispõe que o prestador de serviço não responde se provar culpa “exclusiva” do consumidor. Ressalte-se, culpa exclusiva. Se for caso de culpa concorrente do consumidor, ainda assim o prestador do serviço tem a responsabilidade de reparar os danos causados. No entanto, em casos de condenação por danos morais, na hipótese de culpa concorrente do consumidor, resta ao magistrado reduzir proporcionalmente o valor da indenização devida. (...) A culpa concorrente da autora existe, in casu, como se sabe, não elide a responsabilidade do transportador, apenas faz com que a indenização seja calculada em valor menor do que o habitual em casos correlatos” (g.n.)

Nesse contexto, não há como imputar aos ombros do consumidor, a exclusiva e/ou concorrente culpa.

Ante todo este contexto, resta evidente a responsabilidade da ré com relação aos danos materiais e morais determinados em r. sentença.

Assinale-se que, a respeito do tema, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores, no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Insta ponderar que os danos morais, no caso em análise, decorrem da falha na prestação de serviço da ré, bem como da demora na solução da questão, compelindo a autora a despender tempo e recursos financeiros, além de ter que recorrer à via judicial para obter a reparação de seus prejuízos.

Indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços

constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

Vem entendendo o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a

configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Conforme demonstrado junto à petição inicial, a autora lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 24/26) e enviou notificação extrajudicial (fls. 50/53), não obtendo êxito na solução da demanda e sendo obrigada a ajuizar a presente.

Dessa forma, o conjunto probatório dos autos, leva a crer que os dissabores sofridos pela autora ultrapassam o mero aborrecimento.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, verifica-se que o valor indenizatório fixado em r. sentença de R\$ 5.000,00 se mostra adequado, levando em consideração os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como está em consonância com o fixado por esta C. Câmara em casos símiles:

Apelação cível. Ação de restituição de valores c.c indenização por dano moral. Responsabilidade civil. Golpe. Boleto falso. Financiamento de veículo. Sentença de improcedência. Ilegitimidade passiva. O apelante não descreveu corretamente qual seria a falha do Itaú Unibanco S/A, a desencadear o dever de indenizar. Corréu que não guarda pertinência subjetiva com a pretensão deduzida pelo autor na petição inicial. Imperativo reconhecimento da ilegitimidade passiva ad causam. Preliminar acolhida. Mérito. Banco Votorantim S/A. Acesso ao boleto falso por canal não oficial. Falta de insurgência, em réplica, quanto à alegação de que fornecera seus dados pessoais a partir de site falso. Em apelação, admite ter entrado em contato com o estelionatário por número que acreditava pertencer à instituição financeira (11 9502-8326), mas que diverge do informado no sítio eletrônico da empresa: (11) 3003-1616. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ em relação ao Banco Votorantim S/A. Ausência denexo causal. Enunciado 12 da Seção de Direito Privado do TJSP. Precedentes desta Câmara. Recurso desprovido nesse aspecto. Neon Pagamentos S/A. Entidade financeira que admite ter disponibilizado o serviço de emissão do boleto (fls. 114 e 119). Ademais, abriu, sem cautela, a conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação, não produziu qualquer prova de que efetivamente obedeceu aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. Recurso repetitivo: "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 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pelas Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova dos atos constitutivos ou sequer dos endereços da correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Ficha de abertura enxertada a fl. 118 sem renda presumida, nem empresarial, tampouco a situação perante a Receita Federal. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Tema 466 do STJ. A conduta foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, o banco poderá manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Precedentes desta C. Câmara. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Recurso provido nesse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tópico. Dano moral configurado. Autor que teve seu dinheiro desviado para a conta do fraudador e, posteriormente, necessitou, novamente, desembolsar o valor, desta vez para pagamento do boleto correto: fato não impugnado. Mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito do demandante. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Não cabimento, porém, do valor pretendido (R\$15.000,00). Indenização fixada em R\$5.000,00, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido, em parte, nesse trecho. Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1038883-56.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025) (g.n.).

Nada a afastar ou reduzir, portanto.

Desta forma, a r. sentença deve ser mantida, assim, por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência recursal, majoram-se os honorários advocatícios do patrono da parte adversa para 11% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

Em harmonia com todo o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator