



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000239830

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000936-92.2024.8.26.0575, da Comarca de São José do Rio Pardo, em que é apelante REGINA HELENA BREDA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000936-92.2024.8.26.0575

Apelante: Regina Helena Breda Costa

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: São José do Rio Pardo - 1ª Vara

Juiz: Wyldensor Martins Soares

Voto nº 21.597

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Autora vítima de “golpe da falsa central de atendimento” – Sentença de improcedência – Irresignação da autora – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidor lesado por fraude perpetrada após ligação telefônica, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Transferência do valor total de R\$ 17.650,00, via PIX, pela autora a terceiro, após ser induzida a erro por suposto preposto da instituição financeira – Contratação de empréstimos consignados de elevado montante incompatível com o perfil de consumidora idosa e aposentada que percebe um salário-mínimo, circunstância que deveria ter despertado a atenção da instituição financeira – Conjuntura fática que permite reconhecer falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor – Precedentes deste E. Tribunal – Necessidade de restituição parcial do valor objeto das operações fraudulentas – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Dano moral incorrente no caso – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido, com reconhecimento da sucumbência recíproca.

Trata-se de sentença (fls. 118/127), cujo relatório se adota, que, em sede de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Regina Helena Breda Costa em face de Banco Mercantil do Brasil S/A julgou improcedentes os pedidos autorais e condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da causa, ressalvados os benefícios da gratuidade processual.

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 130/137), aduzindo, em síntese, que a relação jurídica subjacente é regida pelo CDC, nos termos da Súm. 297 do STJ e do quanto decidido pelo STF na ADI nº 2.591, de modo que a responsabilidade civil da instituição financeira é objetiva, dispensando a demonstração de culpa ou dolo e exigindo tão somente a comprovação da conduta, do dano e do nexó de causalidade. Argumenta, ainda, que o banco concorreu ao menos de forma omissiva para os danos sofridos, porquanto deixou de adotar mecanismos eficazes de monitoramento e prevenção antifraude que impedissem a contratação repentina de empréstimos e a realização de transferências de elevado valor para destinatários desconhecidos em conta de pessoa idosa, aposentada e hipervulnerável, que percebe exclusivamente um salário-mínimo. Assevera que tais circunstâncias tornaram as operações manifestamente atípicas e impunham à instituição um dever reforçado de cautela. Forte nessas premissas, propugna pela reforma da r. sentença, para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais.

O recurso é tempestivo e isento de preparo, porquanto a autora é beneficiária da gratuidade processual.

Intimado, o réu apresentou contrarrazões (fls. 141/147).

É o relatório.

Trata-se, na origem, de ação declaratória de nulidade de débito cumulada com indenizatória por danos morais e materiais. Narra a autora, na inicial, que em 09/04/2024, recebeu ligação de pessoa que se identificou como gerente do Banco Mercantil do Brasil e que a informou sobre a contratação de dois empréstimos consignados em sua conta, nos valores de R\$ 2.939,35 e R\$ 22.293,48. Induzida a erro, a autora realizou transferências via PIX no total de R\$ 17.650,00 para conta de terceiro (Edvaldo Pereira da Silva Júnior), mantida junto à Caixa Econômica Federal, além de registrar em seu extrato o pagamento de empréstimo de R\$ 8.974,42 e dois créditos de cartão consignado de R\$ 1.575,00 cada, lançamentos que afirma não ter reconhecido nem autorizado. Pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação do banco à restituição dos valores transferidos e ao pagamento de indenização por danos morais.

Tecidas as referidas considerações, passo à análise do recurso.

Por prêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que a situação fática narrada pelas partes deve ser interpretada com fulcro na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar a concorrência de fatos.

Forte nessas premissas, cumpre observar que, *in casu*, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança ao telefonema recebido pela parte autora, visto que a interlocutora se identificou como gerente do Banco Mercantil, instituição junto à qual a autora mantém conta. Outrossim, conforme narrado na inicial, a fraudadora possuía dados pessoais da autora, o que conferiu aparência de legitimidade ao contato e induziu a consumidora a acreditar nas informações prestadas. Tais informações, de natureza sigilosa, acerca da titularidade da conta pela autora foram fundamentais para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Trata-se, com efeito, das denominadas “*circunstâncias unívocas*”, aptas a conferir uma enganosa percepção da realidade, que, *in casu*, dizem respeito à condição de preposto aparente do requerido (BIRENBAUM, Gustavo. *Teoria da aparência*. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2012, pp. 33-34). Convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica dos consumidores (BENJAMIN, Antônio Herman V; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 73) que levaram a autora a crer que se tratava de procedimento interno da instituição financeira.

Ainda, muito embora a conduta posterior da autora tenha contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância, *per se*, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC). É necessário verificar também, no caso em tela, se houve falha na

prestação do serviço pelo banco, notadamente no sistema de segurança, a fim de configurar a responsabilização do requerido.

Com efeito, como é cediço, segundo a Súmula nº 479 do Egrégio 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 das operações bancárias*”.

Com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido.

Isso porque, no âmbito de atuação das instituições financeira, tem especial relevância a adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: de um direito dos danos a um direito das condutas lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146)¹.

Nessa senda, sobreleva anotar que, pela análise das provas constantes nos autos, verifica-se que a fraude ocorreu por ter a autora confiado que a ligação que recebeu era legítima, tendo as condutas da requerente decorrido de orientação fornecida pelos supostos prepostos do réu.

Ainda, através da comparação entre valores, horários e beneficiários, é perfeitamente possível que a instituição financeira, em situações de manifesta dissonância entre o perfil da cliente e os elementos da operação que ora se pretende realizar, vislumbre elevados indícios de fraude e, por conseguinte, não autorize a finalização da transação ou, pelo menos, busque antes estabelecer contato com a cliente para confirmar a legitimidade e regularidade daquela movimentação.

Com efeito, verifica-se o descumprimento desse escopo da obrigação

¹ Neste sentido, o enunciado nº 446 da V Jornada de Direito Civil estabelece: “*A responsabilidade civil prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do Código Civil deve levar em consideração não apenas a proteção da vítima e a atividade do ofensor, mas também a prevenção e o interesse da sociedade*”.

de segurança, haja vista que a autora é pessoa idosa, aposentada e percebe rendimento de um salário-mínimo, circunstâncias que tornam manifestamente incompatível a contratação repentina de empréstimos consignados de elevado valor com o seu perfil econômico-financeiro, configurando flagrante dissonância que deveria ter sido identificada e bloqueada pelos sistemas de prevenção a fraudes da instituição financeira.

Acerca da necessidade de que as instituições financeiras se atentem à compatibilidade das transações com o perfil do consumidor, cumpre trazer à baila precedente do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da

idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. **8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1.995.458/SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, Dje 18/08/2022, destaques nossos).

Infere-se, portanto, a falha na prestação do serviço da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes. Ademais, não há nos autos qualquer evidência de que o réu tenha adotado medidas tempestivas e eficazes para o bloqueio ou estorno dos valores transferidos após a comunicação do golpe pela autora, o que igualmente evidencia a falha na prestação do serviço.

Outrossim, reputo existente a violação ao princípio da confiança, pois havia justa expectativa por parte da consumidora de que a ligação recebida era

legítima. Acerca da confiança e da autonomia privada como fundamentos do caráter jurídico vinculante, Judith Martins-Costa elucida, com acuidade, que:

“[...] no negócio jurídico, expresso em declarações negociais e em comportamentos concludentes, confiança e autonomia privada se unem de modo dinâmico, de tal sorte a provocar, por suas forças mutuamente implicadas, uma potencialização de suas respectivas eficácias jurídicas. É que, se por um lado a confiança é um dos fundamentos dos negócios jurídicos, por outro a constituição de uma relação de confiança se realça quando vinculada a uma declaração negocial. A manifestação negocial, assim, constitui a confiança legítima, ao mesmo tempo em que o negócio jurídico se fundamenta na confiança gerada pela declaração.” (*A boa-fé no direito privado - critérios para sua aplicação*. 2ª ed, São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 252).

Por oportuno, cumpre asseverar que esta C. 11ª Câmara de Direito Privado já decidiu recentemente nos mesmos termos em caso análogo sob minha relatoria:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE, CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Autor vítima de “golpe da falsa central de atendimento”** – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, arguida pela autora – Não acolhimento – Mérito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – **Consumidor lesado por fraude perpetrada após ligação telefônica, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos** – Aprovação, pelo réu, de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – **Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula**

nº 479 do STJ – Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor – Precedentes deste E. Tribunal – Necessidade de declaração de inexigibilidade dos empréstimos e **restituição dos valores objeto das operações fraudulentas** – Repetição, todavia, que deve se dar na forma simples – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva - **Caracterizados, outrossim, os danos morais, em virtude da subtração de relevantes recursos da conta corrente do autor** – Indenização arbitrada corretamente pelo douto juízo a quo em R\$ 10.000,00, à luz dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido, apenas para afastar a determinação de repetição do indébito em dobro. (TJSP; Apelação Cível 1006820-90.2024.8.26.0482; Relator: Marco Fábio Morsello; 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; destaques nossos)

Destarte, presente a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a caracterização do ocorrido como fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária, merece reparos a r. sentença, com provimento do reparo pelo réu dos danos materiais sofridos pela autora.

Ademais, impõe-se o acolhimento do pedido declaratório formulado na inicial. Com efeito, restou demonstrado que os contratos de empréstimo consignado nos valores de R\$ 2.939,35 e R\$ 22.293,48, bem como o débito de R\$ 8.974,42 a título de pagamento de empréstimo e os dois lançamentos de R\$ 1.575,00 cada referentes a cartão consignado, foram contratados e efetivados por terceiro fraudador, sem o consentimento válido da autora, que foi induzida a erro mediante o denominado golpe da falsa central.

Tratando-se de negócios jurídicos celebrados com vício de consentimento e por meio de conduta ilícita de terceiro, reconheço a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, impondo-se ao réu a obrigação de abster-se de realizar quaisquer descontos ou cobranças em razão dos referidos contratos.

Ressalva-se, contudo, que eventual diferença entre os valores

creditados na conta da autora a título dos contratos ora declarados inexigíveis e os valores por ela efetivamente transferidos ao fraudador via PIX não poderá reverter em seu favor, sob pena de enriquecimento sem causa, vedado pelo art. 884 do Código Civil.

Desta feita, em fase de liquidação de sentença, deverá ser apurado com precisão o montante creditado na conta da autora e o efetivamente repassado ao estelionatário, de modo que a diferença porventura existente seja compensada ou devolvida ao réu, preservando o equilíbrio patrimonial entre as partes.

Não obstante a conclusão adotada, o conjunto probatório dos autos denota a existência de contribuição causal pela autora. Com efeito, a requerente recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como Ana Paula, gerente do Banco Mercantil do Brasil. Nesse contexto, a autora não tomou as cautelas mínimas necessárias, porquanto realizou transferências via PIX de elevado valor para conta de terceiro completamente estranho ao seu círculo de conhecimento e ao réu, sem verificar a autenticidade do contato por meio dos canais oficiais da instituição financeira.

Dessa forma, considerando a contribuição de ambas as partes para a ocorrência do evento danoso, necessário o sopesamento das condutas em sede de participação causal. Embora a expressão consagrada na doutrina e jurisprudência pátrias seja “culpa da vítima”, tal hipótese encontra fundamento na exclusão de nexo de causalidade, e não culpa (Nesse sentido: CALIXTO, Marcelo Junqueira. *A culpa na responsabilidade civil estrutura e função*. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 336).

Logo, ainda que seja desnecessária a averiguação de culpa do prestador de serviço para sua responsabilização pela ocorrência do dano, ao caso se aplicando a responsabilidade objetiva, o fato concorrente da vítima, consistente na conduta de realizar a operação fraudulenta, é apto a mitigar a extensão do dano indenizável.

Reconhecida a culpa concorrente para a ocorrência do evento danoso, impõe-se a aplicação do art. 945 do Código Civil, com a consequente redução proporcional da obrigação indenizatória.

Sopesando as circunstâncias do caso concreto, notadamente a falha da instituição financeira em identificar e bloquear operações manifestamente incompatíveis com o perfil econômico da autora, pessoa idosa, aposentada e beneficiária de um salário-mínimo, de um lado, e, de outro, a conduta da própria autora, que, embora induzida a erro por terceiro fraudador, realizou voluntariamente transferências via PIX de elevado valor para destinatário estranho ao seu círculo de conhecimento e ao réu, sem adotar as cautelas mínimas de verificação da autenticidade do contato pelos canais oficiais da instituição, entendo que as contribuições causais de ambas as partes para o resultado danoso se equivalem, razão pela qual fixo a responsabilidade de cada qual em 50% (cinquenta por cento).

Desta feita, a restituição devida pelo réu fica limitada à metade do valor transferido pela autora, correspondente a R\$ 8.825,00 (oito mil, oitocentos e vinte e cinco reais), sobre o qual incidirão correção monetária pelo IPCA desde a data do desembolso e juros de mora a partir da citação, momento a partir do qual deverá incidir apenas a Taxa SELIC. Nesse sentido, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça em casos similares:

“INDENIZATÓRIA. Operações bancárias contestadas pela correntista. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima. Culpa concorrente da autora que não afasta a responsabilidade do banco. Transações em valores elevados e que destoam do histórico de transações da conta da cliente. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Danos materiais que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1012449-93.2023.8.26.0348; Relator: Afonso Bráz; 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DECLARATÓRIA DE

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA - Transações realizadas por terceiro - Acesso a cartão de crédito - Golpe do motoboy - Conduta da vítima como causa eficiente do dano - Ausência de conduta preventiva do Banco réu - Falha na prestação de serviços - Concorrência de causas. Como regra, exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, entregando ao agente infrator seu cartão de crédito (art. 14, § 3º, II, do CDC). No entanto, o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, aumentando o limite de crédito e deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor. Situação que configura concorrência de causas, a possibilitar repartição do prejuízo, nos termos do art. 945 do CC, aplicável aos casos que retratam responsabilidade objetiva do agente, em função da teoria do risco da atividade, art. 927 do mesmo diploma, mas reportam a ocorrência de circunstâncias outras, eficientes para a produção do resultado danoso. Ação parcialmente procedente. Recurso do réu provido, em parte, para restringir a condenação por danos materiais à metade do valor das operações questionadas e afastar a condenação por danos morais.” (TJSP; Apelação 1007136-08.2017.8.26.0011; Rel. Itamar Gaino; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 09/04/2018).

“FATO DO SERVIÇO. CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE DO MOTOBOY. COMPRAS EM DESACORDO COM O PERFIL DE CONSUMO DA CLIENTE. CULPA CONCORRENTE DO BANCO NO SUCESSO DA FRAUDE. 1. A autora não impugnou a alegação do banco, de que teria lhe informado haver entregue o cartão de crédito e senha a criminoso, que se fez passar por motoboy enviado à sua casa pelo banco para providências com relação a uma suposta clonagem. 2. No caso, foram seis compras realizadas no interregno de

duas horas, em valores elevados, evidenciando operação fraudulenta.3. Era de se esperar do banco, portanto, maior diligência em entrar em contato com a cliente e/ou realizar o bloqueio do cartão logo na primeira operação suspeita, porquanto totalmente em desacordo com os hábitos de consumo da cliente. 4. Sua omissão configura falha na prestação de serviços, na medida em que sua omissão e desídia contribuíram para o sucesso das operações fraudulentas. 5. Ao lojista, contudo, não pode ser imputada culpa, já que a compra teria sido realizada com uso de cartão e senha e aprovada pelo estabelecimento financeiro. 6. A autora não teve seu nome negativado e nenhum abalo ao seu nome, honra ou crédito demonstrado nos autos, não fazendo jus a reparação de danos morais. 7. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação 1017507-89.2016.8.26.0100; Rel. Melo Colombi; 14ª Câmara de Direito Privado; j. 30/11/2017).

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FURTO DE CARTÃO MAGNÉTICO - USO DE SENHA PESSOAL - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA RECURSO LIBERAÇÃO DE CRÉDITO E UTILIZAÇÃO FORA DO PERFIL DE USO - CULPA CONCORRENTE - DEVOLUÇÃO DE METADE DESSES VALORES - SUBSEQUENTE BLOQUEIO DO CARTÃO NÃO EFETIVADO PELO BANCO - NEGLIGÊNCIA - ESTORNO INTEGRAL DO DÉBITO POSTERIOR - DANO MORAL - INOCORRÊNCIA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação 1023473-10.2014.8.26.0001; Rel. Carlos Abrão; 14ª Câmara de Direito Privado; j. 01/09/2015)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação de serviços relativa a uso de cartão de crédito - Vítima de "golpe" - Esquecimento do cartão junto ao caixa eletrônico - Culpa concorrente do consumidor - Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil - DANO MORAL - Inocorrência - Falha na prestação de serviços de

cartão de crédito que foi causada pelo consumidor - Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude - Sentença reformada - Apelação parcialmente provida.” (Apelação no 1026086-92.2017.8.26.0196, Relator(a): José Tarciso Beraldo, Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 04/12/2018).

“AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que foi vítima de acesso por terceiros em sua conta corrente, via internet banking - Débito relativo a pagamento de contas não reconhecido pelo autor - Danos materiais - Responsabilidade da instituição financeira quanto à devolução dos valores indevidamente debitado - Fraude caracterizada - Precedente do C. STJ processado sob o rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do CPC, REsp. 1199782) - Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira - Súmula 479, do STJ - Reconhecimento, por outro lado, da culpa concorrente da autora, por inobservância dos cuidados mínimos na tutela da segurança das operações digitais - Dano material correspondente ao montante indevidamente debitado da conta corrente e não restituído, a ser proporcionalmente rateado entre as partes - Inteligência do art. 945 do CC - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apelação no 0107326-74.2004.8.26.0100, Relator: Lígia Araújo Bisogni, 14ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 08/06/2016).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MATERIAIS - CONSULTA DE EXTRATO BANCÁRIO PELA INTERNET - AUTORA VITIMA DE OPERAÇÕES FRAUDULENTAS - HIPÓTESE EM QUE A AUTORA ESTRANHOU A SOLICITAÇÃO, MAS MESMO ASSIM DIGITOU A SENHA DO TOKEN ANTES DE ENTRAR EM CONTATO COM O BANCO PARA INFORMAR O OCORRIDO - AUTORA QUE DEIXOU DE TOMAR AS CAUTELAS NECESSÁRIAS QUANTO AOS DADOS SIGILOSOS - CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA -

REPARTIÇÃO DOS PREJUÍZOS MATERIAIS -
ADMISSIBILIDADE - HONORÁRIOS DE ADVOGADO -
SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA - OCORRÊNCIA - SENTENÇA
REFORMADA EM PARTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE.”

(Apelação nº 1002849-24.2018.8.26.0348, Relator: Paulo Roberto de Santana, 23ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 25/09/2018).

Forte nessas premissas, no que tange aos danos morais, a r. sentença não comporta reparos.

Com efeito, no caso dos autos, embora reconhecida a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, cujo sistema de segurança não obsteu a transação fraudulenta realizada em nome da autora, não se verifica a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Deveras, a fraude praticada por terceiro constituiu mero dissabor que não atinge a esfera do direito geral de personalidade da autora, de forma a dar azo ao pretendido dano moral. Outrossim, houve contribuição causal da autora para a prática do ato ilícito e a falha na prestação do serviço.

Ademais, muito embora a situação possa ter promovido preocupação quanto a` resolução da problemática concernente às transações realizadas, que se mostraram fraudulentas, as circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que não houve indicação de maiores consequências oriundas da contratação, além do aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Nesse contexto, cumpre consignar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Tal entendimento está em consonância com a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C.C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Contrato bancário - Responsabilidade civil - Fraude realizada em caixa eletrônico localizado em supermercado - Modificação do equipamento para auxiliar na consecução da golpe - Terceiro fraudador que, a pretexto de auxiliar o autor com o caixa eletrônico, trocou o cartão de crédito da parte por outro magnético - Realização de diversas transações bancárias pelo terceiro fraudador - Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Hipótese em que a natureza dos débitos realizados por terceiro destoam do perfil de transações ordinariamente realizadas pelo autor - Lapso temporal de tão somente 10 (dez) minutos entre as diversas operações - Inexigibilidade dos débitos - Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ - Precedentes do E. TJSP - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente descontadas da conta corrente do autor - **Ausência, contudo, de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano - Inexistência de elementos que**

comprovem a inscrição do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito ou que a demora para restituição dos valores comprometeu as finanças da parte - Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1007167-75.2019.8.26.0005; Relator: Renato Rangel Desinano; 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2020, destaques nossos).

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória. Cartão de crédito. Alegação de que o cartão foi furtado. Impugnação dos débitos. Compras que destoam do padrão de consumo. Inexigibilidade reconhecida. **Dano moral não reconhecido. Inocorrência de negativação indevida.** Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1002885-19.2018.8.26.0008; Relator: Luís Carlos de Barros; 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2019, destaques nossos).

“Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais - Procedência parcial Irresignação de ambas as partes - Cerceamento de defesa Inocorrência - Furto de cartão de crédito/débito - Impugnação acerca das transações efetuadas - Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça Operações financeiras realizadas por criminosos com o uso do cartão do - autor - Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo, nos termos dos artigos 3º, § 2º, e 14 do CDC - Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços, consoante previsto no art. 6º, inc. VIII, de referido Código - Requisitos não configurados na hipótese vertente - Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco - Responsabilidade deste que deve ser reconhecida - Declaração da inexigibilidade da dívida que merece ser mantida - **Dano moral,**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entretanto, não configurado - Sentença mantida - Recursos improvidos.” (TJSP; Apelação Cível 1008626-52.2018.8.26.0004; Relator: Thiago de Siqueira; 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2020, destaques nossos).

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, de forma a (i) declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo consignado firmados de forma fraudulenta em nome da autora, ressalvada a compensação ou devolução ao réu de eventual diferença entre os valores creditados na conta da autora e os efetivamente transferidos ao estelionatário, a ser apurada em fase de liquidação, vedado o enriquecimento sem causa (art. 884 do Código Civil); e (ii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no montante de R\$ 8.825,00, correspondente à metade do valor transferido via PIX pela autora a terceiro, com incidência de correção monetária pelo IPCA desde o desembolso, nos termos do art. 389 do Código Civil, e juros de mora a partir da citação, momento a partir do qual deve incidir apenas a Taxa Selic (art. 406 do Código Civil).

Em razão da sucumbência recíproca, condeno as partes ao rateio igualitário das custas e despesas processuais. No tocante aos honorários advocatícios, fixo-os, com fundamento no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% sobre o valor da condenação, em favor dos patronos da parte autora, e em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido pela parte requerida, em favor de seus patronos, observada, em relação à autora, a gratuidade da justiça que lhe foi concedida, nos termos do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator