



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000338102

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1004878-60.2025.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados NEON PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e ADALTO MOURA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 52914

Apelação n. 1004878-60.2025.8.26.0038

Comarca de Araras

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

Apelados: **NEON PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e ADALTO MOURA SANTOS**

Juiz de Direito Dr. Antonio Cesar Hildebrand e Silva

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. GOLPE DO FALSO PREPOSTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR PARTE DO BANCO. CORREÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. AUTOR ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE GOLPE, RESULTANDO EM TRANSFERÊNCIAS E EMPRÉSTIMOS NÃO RECONHECIDOS. BUSCA DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DAS DÍVIDAS, RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR SE HOVE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E (II) SE HÁ EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE QUE AFASTE A RESPONSABILIDADE DO BANCO PELO GOLPE SOFRIDO PELO AUTOR.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO COMPROVOU QUE AS OPERAÇÕES ERAM COMPATÍVEIS COM O PERFIL DO CLIENTE, NEM QUE ADOTOU MEDIDAS DE SEGURANÇA ADEQUADAS, CONFIGURANDO FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

4. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA, BASEADA NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, CONFORME JURISPRUDÊNCIA DO STJ E ENUNCIADOS DO TJSP.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA AJUSTAR O VALOR A SER REEMBOLSADO AO AUTOR PARA R\$ 1.921,77.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FALHAS NA SEGURANÇA QUE RESULTAM EM FRAUDES. 2. A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL É DEVIDA QUANDO HÁ ABALO MORAL SIGNIFICATIVO.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, §3º, II

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 373, II; ART. 485, VI; ART. 487, I; ART. 85, § 2º, I A IV

JURISPRUDÊNCIA CITADA:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, RESP Nº 2.052.228/DF, REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, 3ª TURMA, J. 12.09.2023

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1001660-82.2024.8.26.0224, REL. PAULO ALCIDES, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 06.03.2025

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1000240-45.2024.8.26.0223, REL. DÉCIO RODRIGUES, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 29.07.2024

1:- Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido indenizatório. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “ADALTO MOURA SANTOS, qualificado nos autos, aforou AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A E OUTRO, igualmente qualificados. Alega o autor que, em 17/04/2025, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do Banco Mercantil, informando que havia valores a serem restituídos por descontos indevidos. Induzido pelo golpista, forneceu seus dados pessoais e senha bancária, acreditando tratar-se de procedimento legítimo. Em razão disso, foram realizadas: transferência via PIX de R\$ 3.200,00 para Daniel Lima Nascimento, vinculado à Neon Pagamentos; contratação não reconhecida de dois empréstimos: “Empréstimo 13º salário” (R\$ 627,11) e “Empréstimo imediato conta corrente” (R\$ 531,00), além de descontos subsequentes. Sustenta que houve falha na segurança das instituições financeiras, configurando responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Busca com a presente a declaração de inexigibilidade das dívidas, a restituição dos valores (R\$ 4.358,11) e indenização por danos morais (R\$ 15.000,00). Juntou documentos (fls. 7/24). O Banco Mercantil do Brasil, em contestação (fls. 39/48) argumenta que as operações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e cartão do autor, via internet banking; que não houve falha na prestação do serviço, sendo aplicável a excludente do art. 14, §3º, do CDC (culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro); que as contratações foram regulares, com emissão de comprovantes; que a jurisprudência do STJ reconhece a responsabilidade do correntista por operações realizadas com cartão e senha pessoais. Pede a improcedência total e, subsidiariamente, compensação de valores recebidos pelo autor. Juntou documentos (fls. 49/217). A requerida Neon Pagamentos S/A, por sua vez, sustenta (fls. 218/232): ilegitimidade passiva e inépcia da inicial; ausência de nexos causal, pois a transferência via PIX foi voluntária; que não houve falha na segurança ou ato ilícito da empresa; que está configurada culpa exclusiva do autor e de terceiro (golpista), nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Requer extinção do processo sem resolução do mérito ou improcedência total. Juntou documentos (fls. 233/247). Réplica (fls. 251/253).” (fls. 254/255).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de fls. 254/265 julgou extinto o processo, sem resolução do mérito, por ilegitimidade passiva, com relação à corré NEON PAGAMENTOS S.A. e parcialmente procedentes os pedidos com relação ao BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. Consta do dispositivo: *"- Isto posto e pelo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, extingo o processo com resolução de mérito (CPC 487, I) e o faço para declarar a inexigibilidade das dívidas decorrentes das operações fraudulentas realizadas em nome do autor; condenar o Banco Mercantil do Brasil S/A a restituir ao autor os valores subtraídos, no montante mínimo de R\$ 4.358,11, corrigidos pelo IPCA e acrescidos de juros pela variação da Taxa Selic, desde cada desembolso; condenar o Banco Mercantil do Brasil S/A ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária pelo IPCA desde esta sentença e juros de mora pela variação da Taxa Selic, a partir da citação. Arcará o requerido com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios os quais fixo em 10% sobre o total da condenação (CPC 85 § 2º, I a IV). Em relação à requerida Neon Pagamentos S/A, com fundamento no art. 485, VI, do CPC, EXTINGO o processo, sem resolução do mérito, por ilegitimidade passiva. Arcará o autor com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios os quais fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado (CPC 85 § 2º, I a IV), observa a gratuidade processual concedida. Nos termos do artigo 1098 das NSCGJ, proceda a serventia a apuração das custas. Caso o vencido não seja beneficiário da justiça gratuita, intime-se para pagamento, expedindo-se a certidão para inscrição na dívida ativa, quando inadimplente. Efetuado o recolhimento, ou expedida a certidão, arquivem-se com as cautelas de praxe. P.I.C."*

Apela o corréu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., pretendendo a reforma da r. sentença, sustentando que o autor manteve contato com terceiro desconhecido e forneceu seus dados bancários voluntariamente ao fraudador, tendo contribuído para a concretização do golpe que sofreu, não havendo que se falar em falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, incidindo no caso a hipótese de excludente de responsabilidade prevista no inciso II, § 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Alega que as operações financeiras impugnadas pelo autor se encontravam dentro do perfil do cliente, fato que impediu seu bloqueio pelos sistemas de segurança do banco. Subsidiariamente, caso mantida sua condenação, aduz que o cálculo dos danos materiais demanda



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção, pois parte dos valores transferidos aos fraudadores era composto de dinheiro proveniente dos empréstimos fraudulentos, de forma que o cálculo correto do prejuízo material deve considerar o saldo da conta antes do golpe e o saldo depois do golpe, descontando-se os valores dos empréstimos que foram anulados. Por último, pugna pelo afastamento de sua condenação ao pagamento de indenização por dano moral em favor do autor ou, alternativamente, pela redução do quantum arbitrado pelo juízo *a quo* (fls. 276/288).

O recurso foi recebido e contrarrazoado (fls. 295/302 e 303/308).

É o relatório.

2:- Narra o autor na inicial que na data de 17/04/2025 teria recebido ligação de um suposto funcionário do Banco Mercantil, o qual lhe informou que teria direito ao recebimento de montante equivalente a R\$ 4.344,00, em razão de descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

Informou-lhe o golpista que para liberação do valor mencionado alhures, deveria o autor fornecer-lhe dados pessoais e senha, tendo o autor concedido ao farsante os dados solicitados, o que resultou na contratação indevida de dois empréstimos em seu nome e uma transferência pix para terceiro denominado Daniel Lima do Nascimento no valor de R\$ 3.200,00.

Dada a breve síntese dos fatos narrados nos autos, tem-se que se cinge a controvérsia recursal a aferir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira ou mesmo qualquer causa excludente a afastar a responsabilidade do requerido no golpe perpetrado contra o autor.

A respeito do tema objeto deste recurso, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados 13 e 14, que assim dispõem e cujas aplicações, por analogia, são cabíveis ao caso em tela:

“Enunciado n. 13 - No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Enunciado n. 14 - Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ”.

Em análise ao cotejo probatório, o réu tanto em sede de contestação quanto no presente recurso, resumiu-se a aventar teses jurídicas como eventual fato de terceiro, ausência na falha na prestação de serviços e fortuito externo.

Todavia, a instituição financeira não produziu qualquer prova no sentido de evidenciar que as operações eram compatíveis com o perfil do cliente, ou lastrear elementos a indicar que promoveu ações de segurança e antifraude, não se desincumbindo ao ônus que lhe cabia aos moldes do artigo 373, II do Código de Processo Civil.

Destarte, da análise dos extratos bancários de fls. 11/18 e 143/214, infere-se que as transações bancárias infirmadas pelo autor — em especial a transferência Pix de montante equivalente a R\$ 3.200,00 — destoam do perfil do consumidor, pois comumente realizava operações de baixo valor.

Assim, não tendo sido demonstrada a culpa do requerente, ou as eventuais excludentes aos moldes dos enunciados acima expostos, a responsabilidade da instituição financeira ré no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula n. 479, do 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”.

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento bancário criou para a abertura de contas. Assim já decidiu o C. STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado" (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Ao caso, aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, pág.259).

A propósito do tema, esta Câmara assim vem decidindo:

INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Parcial procedência. Apelo do réu. Movimentação fraudulenta em conta mantida pela autora em plataforma de e-commerce. Operação fora do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Confirmado o dever de pagar indenização pelo dano material sofrido. Danos morais. Não configurados. Ausência de ofensa à honra objetiva da autora (pessoa jurídica). Sentença reformada. Sucumbência recíproca. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001660-82.2024.8.26.0224; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025) (Grifo nosso).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato bancário. Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e pedido indenizatório. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Legitimidade passiva reconhecida. Preliminares rejeitadas. Fraude bancária decorrente do "golpe do falso funcionário". Realização de operações de débito (transferências e contratação de empréstimo de elevado valor). Operações



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnadas pelo correntista. Gastos que fogem ao perfil de consumo do cliente. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Débitos inexigíveis. Danos materiais configurados. Dever de restituir o prejuízo material. Decisão acertada. Termo inicial dos juros de mora. Nada a alterar. Tratando-se de responsabilidade civil contratual, deve ser observado o disposto no art. 405 do CC e na Súmula 362/STJ. Sentença mantida. Honorários recursais. Art. 85, §11, CPC. Recurso não provido” (TJSP, Apelação Cível 1000240-45.2024.8.26.0223, Rel. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 29/7/2024). (Grifo nosso).

*“INDENIZAÇÃO. Danos materiais. Procedência. Inconformismo do banco. **Golpe da falsa central de atendimento.** Estelionatário utilizou o número do banco, convencendo a empresa correntista a atualizar seu sistema de segurança e baixar aplicativo, para com isso obter empréstimo e transferir, em seguida, o numerário para terceiros. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. **Ausência de observância pelo banco do perfil da correntista ao autorizá-las.** Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Indenização pelo dano material sofrido confirmada. Sentença mantida. Precedentes. **RECURSO DESPROVIDO.**” (TJSP; Apelação Cível 1020926-09.2022.8.26.0068; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023) (Grifo nosso).*

Ora, reconhecida a falha de prestação de serviços (segurança) do banco réu em não ter atuado de forma adequada a impedir as movimentações estranhas ao perfil de consumo do autor, não há o que se falar em excludente de responsabilidade, eis que os mecanismos de segurança do banco foram incapazes de impedir as transações maliciosas.

3:- Quanto aos danos materiais, restou estabelecido na r. sentença recorrida, *in*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verbis:

“[...] condenar o Banco Mercantil do Brasil S/A a restituir ao autor os valores subtraídos, no montante mínimo de R\$ 4.358,11, corrigidos pelo IPCA e acrescidos de juros pela variação da Taxa Selic [...]”

Entretanto, comporta pequena reforma a r. sentença no que tange ao *quantum* a ser reembolsado ao autor.

Isso porque, denota-se dos extratos de fls. 11/18 que o autor dispunha da quantia de R\$ 1.709,30 em sua conta no dia anterior à contratação indevida dos empréstimos infirmados, tratando-se os valores de R\$ 627,11 e R\$ 531,00 do crédito advindo dos mútuos impugnados.

Assim, assiste razão ao apelante quanto ao real valor que deve ser reembolsado ao autor, correspondente ao saldo de R\$ 1,709,30 existente em sua conta no dia anterior ao golpe, somado ao saldo negativo gerado após a transferência Pix, totalizando a quantia de R\$ 1.921,77.

4:- Da ocorrência —ou não— do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in *Direito das Obrigações - Parte Especial*, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, p. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

No caso, a falha nos sistemas de segurança da instituição financeira ré culminou na contração indevida de empréstimos, não realizada, bem como na subtração de valores existentes em sua conta corrente.

Dessa forma, tendo o autor vivenciado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor, em patente ilicitude verificada na conduta do banco réu, mormente no que tange ao dever de cuidado, e não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve ele responder pelos prejuízos que causou.

5:- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, evitando a reincidência na prática do ilícito.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, na fixação do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, considerado os elementos acima, ou seja, tendo em vista o grau de culpa do réu, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o valor arbitrado de R\$ 10.000,00 a título de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização afigura-se razoável, de modo que não comporta redução.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, apenas para condenar a instituição financeira ré a reembolsar o autor a quantia de R\$ 1.921,77, correspondente ao saldo de R\$ 1,709,30 existente em sua conta no dia anterior ao golpe, somado ao saldo negativo gerado após a transferência Pix

Por fim, deixa-se de majorar os honorários sucumbenciais, em atenção à tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema Repetitivo 1059, no qual foi estabelecido o entendimento de que não se aplica o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator