



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000057264

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1007148-61.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado PAOLA BATISTA ARTIOLI JUSTTI.

ACORDAM, em 12ª 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 Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

2

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

VOTO Nº: 42657

APELAÇÃO Nº: 1007148-61.2025.8.26.0554

COMARCA: FORO DE SANTO ANDRÉ – 6ª VARA CÍVEL

JUÍZA: BIANCA RUFFOLO CHOJNIAK

APTE.: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

APDA.: PAOLA BATISTA ARTIOLI JUSTTI

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, MORAIS E TEMPORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS DECORRENTES DOS EMPRÉSTIMOS CONTRATADOS EM NOME DA APELADA, CONDENAÇÃO DA RÉ EM R\$47.590,00 POR DANOS MATERIAIS E R\$10.000,00 POR DANOS MORAIS – relação de consumo – indevida manipulação dos dados da apelada – operações fraudulentas – empréstimos realizados por terceiro fraudador com transferência dos valores liberados na conta da apelada, sem prova de culpa exclusiva da correntista – falha na segurança quanto ao serviço prestado pelo apelante – valores retirados da conta da apelada que eram produto dos empréstimos declarados inexigíveis – ausência de notícia de desconto de valores pertencentes à apelada, seja diretamente, seja em decorrência de eventuais encargos consequentes das operações praticadas pelo fraudador – dano material inexistente – sentença reformada no ponto – dano moral que se patenteou – perturbação ao estado de espírito da apelada que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – fixação da indenização no montante de R\$ 10.000,00 – valor adequado e que não comporta redução.

Resultado: recurso parcialmente provido.

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

3

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*PAOLA BATISTA ARTIOLI JUSTTI* ajuizou ação em face de *MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA*. Alega que são clientes do réu, e que foi vítima do golpe descrito na inicial, o que lhe gerou diversos prejuízos financeiros. Relata que recebeu ligações de pessoa se passando por atendente do requerido, dizendo que a requerente possuía cartão junto ao réu, não utilizado há muito tempo, e que deveria ser cancelado. Diz que seguiu as orientações da atendente, e que após o ocorrido tomou conhecimento que foram realizadas transações na reconhecidas em sua conta, nos valores descritos na inicial. Por estes motivos, pugnam pela inexigibilidade de cobrança dos valores indicados na exordial, bem como indenização por danos materiais no importe de R\$ 47.590,00. Por fim, pretendem condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais e danos temporais por desvio produtivo do consumidor. Juntou os documentos de fls. 20/ 63. Citado, o requerido ofertou contestação a fls. 261/274. Arguiu preliminar de ilegitimidade passiva. Defendeu a inexistência de falha na prestação dos serviços, arguindo que todas as transações financeiras contestadas foram efetuadas com a senha pessoal da parte requerente, fornecida pela própria parte autora a pessoa estranha. Sustenta culpa exclusiva da vítima, destacando não ter cometido qualquer ato ilícito. Impugnou o pedido de indenização por danos morais e temporais, bem como os danos materiais e a inexigibilidade dos débitos. Ao final, pugnou pela improcedência da pretensão. Foram juntados os documentos de fls. 275/ 373. Houve réplica (fls. 377/378). A parte autora concordou com o julgamento antecipado da lide, e a ré pretendeu a oitiva de testemunha (fls. 221 e fls. 222).”.

A ação foi julgada parcialmente procedente para os fins de “a) declarar a inexigibilidade dos débitos decorrente do empréstimo indevidamente contratado junto ao requerido; b) condenar a requerida a ressarcir a parte autora a quantia de R\$ 47.590,00, que deverá sofrer a incidência de correção monetária desde o desembolso (14/03/2025 fls.44/46), e juros de mora a partir da citação. Tendo em vista que o termo inicial dos encargos é posterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (29/08/2024) aplica-se referido diploma legal, com a incidência de juros desde a

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

citação, calculados pela subtração do IPCA da taxa SELIC. Após, os juros serão computados junto a correção monetária, pela taxa SELIC; c) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).”.

Em razão da sucumbência, o réu foi condenado no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação. A sentença se encontra a fls. 427/435.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 439/449). Em síntese, alegou ausência de falha na prestação dos serviços, bem como inexistência de nexo causal entre o serviço prestado e o dano suportado pela apelada. Alternativamente, aduziu que o dano material pretendido pela apelada é oriundo de empréstimos, ou seja, os valores nunca pertenceram à apelada. Apontou a culpa concorrente e a ausência de dano extrapatrimonial. Requereu o provimento do recurso para que seja julgada improcedente a demanda. Subsidiariamente, pugnou pela redução do valor fixado a título de indenização por danos morais.

Em sua resposta (fls. 457/458), a apelada basicamente pugnou pelo desprovimento do recurso.

A fls. 463, o apelante manifestou oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Consigne-se que, por conta da oposição do apelante, o julgamento se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de apresentar as suas razões oralmente.

O recurso foi interposto no prazo e as custas foram recolhidas. Dessa forma, comporta conhecimento.

A questão foi assim decidida na origem: *“A relação existente entre as partes é regida pela Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Ademais, preceitua o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil que ônus da prova cabe: “II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”. Nessa toada, incumbia ao requerido comprovar que foi a própria parte requerente que efetuou as contratações dos empréstimos contestados na inicial, ônus do qual não se desincumbiu. No caso em tela, não há que se falar em atribuição*

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

5

de culpa à vítima, pois ainda que a requerente tenha sido vítima do conhecido golpe da falsa central, não houve fornecimento de senha a terceiros. Ademais, vale dizer que as transações realizadas transcendem ao perfil de operações que ordinariamente a parte autora realizava (fls. 315/316), pelo que cumpria ao réu acionar seus mecanismos de segurança, o que não ocorreu no caso em tela. No que tange às contratações dos empréstimos, vale dizer que o réu, embora alegue a legitimidade da contratação, não juntou qualquer avença devidamente assinada pela parte autora. No caso em tela, cumpria ao réu o ônus de demonstrar a validade de eventual contrato, a teor do que consta expressamente do artigo 429, inciso II do CPC, até porque, repita-se, não se pode exigir da parte requerente a prova de fato negativo. A respeito, vale a transcrição de tese fixada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp nº 1846649/MA, publicado em 09/12/2021, tema nº 1061, a saber: “Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II). “O que se deduz, na verdade, é que o requerido não se valeu de mecanismos efetivos para controlar e identificar usuários de seus sistemas. Deveria o réu ter adotado todas as cautelas necessárias, para viabilizar a segura utilização de seu sistema, pelos clientes, de modo a evitar ações fraudulentas em prejuízo dos consumidores, aos quais não pode transferir o ônus dessa responsabilidade. Ademais, é imprescindível destacar a notória fragilidade da segurança do sistema bancário, o que se evidencia pela enorme quantidade de ações abarrotando o Poder Judiciário, versando sobre compras não realizadas com cartão de crédito e pedidos de restituição de valores indevidamente sacados com os cartões de clientes, inclusive os que contêm chip. Em matéria de responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, aplica-se a teoria do risco profissional, devendo a empresa responder pelos danos causados a terceiros, no desenvolvimento de sua atividade principal. Vale dizer, sujeita-se o fornecedor de serviços às consequências da fraude ou de qualquer outro delito praticado por terceiro, mormente porque as regras e princípios do Código de Defesa do Consumidor impõem cautelas no sentido de resguardar o patrimônio e moral dos consumidores, sob pena de responsabilização objetiva. Nesse sentido dispõe o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. O

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

6

requerido não comprovou qualquer excludente prevista no parágrafo 3º, do mesmo dispositivo legal. O defeito na prestação do serviço, no caso em tela, ficou comprovado. A situação narrada na inicial enquadra-se no caso de fortuito interno, cabendo ao réu a responsabilidade pelos danos causados em decorrência de delitos praticados por terceiros, no âmbito das operações bancárias dentro do de seus estabelecimentos. A respeito, vale menção ao teor da Súmula nº 479, do STJ, a qual dispõe: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Sobre o tema, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo aprovou novos enunciados referente à responsabilidade da instituição bancária em golpes não idênticos, mas semelhantes aos sofridos pela parte autora, a saber: (...) Nesse sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a saber: (...) Nessa toada, incumbe ao requerido reparar os prejuízos materiais causados à parte requerente, decorrente das transações ilicitamente realizadas. Desse modo, é de rigor a declaração da inexigibilidade dos débitos decorrentes da contratação fraudulenta dos empréstimos, conforme pretendido na inicial. Por outro lado, observa-se que o importe de R\$ 47.590,00 foi transferido a terceiro, desconhecido da parte autora, logo após a contratação do empréstimo, pelo que se deduz tratar-se de falsários. Em suma, também é de rigor a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no valor correspondente à transferência indevida, logo após a contratação do empréstimo. O pleito de reparação por danos morais procede, pois evidente a situação de aflição e desespero ante a realização de transações indevidas nas contas da parte autora. Outrossim, aplica-se ao caso em tela a teoria do desvio produtivo do consumidor, já que a parte autora, comprovadamente, tentou esforços junto ao requerido visando solucionar a questão, sem obter êxito, contudo, ao contrário do que pretende a parte requerente, não se trata de uma categoria própria denominada “dano temporal”, sendo certo que eventual abalo extrapatrimonial sofrido pela parte requerente na tentativa infrutífera de receber os valores indevidamente retirados de sua conta deve abarcar a indenização por danos morais, servindo como critério para sua quantificação. Desse modo, para amenizar o prejuízo infligido à parte autora, sem deflagrar enriquecimento sem causa, entendo suficiente fixar a indenização em R\$

10.000,00 (dez mil reais), e não no valor de R\$ 15.180,00 para danos morais e outros R\$ 15.180,00 para danos temporais, como pretendido, do que decorre a procedência parcial, pois o CPC em vigor exige que o pedido de reparação de dano moral seja líquido e certo, logo, se o juízo concede menos do que é expressamente postulado, não acolhe integralmente a pretensão. Diante do exposto, julgo procedente em parte a pretensão para: a) declarar a inexigibilidade dos débitos decorrente do empréstimo indevidamente contratado junto ao requerido; b) condenar a requerida a ressarcir a parte autora a quantia de R\$ 47.590,00, que deverá sofrer a incidência de correção monetária desde o desembolso (14/03/2025 fls.44/46), e juros de mora a partir da citação. Tendo em vista que o termo inicial dos encargos é posterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (29/08/2024) aplica-se referido diploma legal, com a incidência de juros desde a citação, calculados pela subtração do IPCA da taxa SELIC. Após, os juros serão computados junto a correção monetária, pela taxa SELIC; c) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais). Tal quantia deverá sofrer a correção monetária e ser acrescida de juros moratórios computados junto a correção monetária (aplicada a partir da data da sentença, conforme a Súmula nº 362 do STJ), pela taxa SELIC, pois o termo inicial da obrigação é posterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024. Com isso, resolvo a fase de conhecimento do processo, com exame do mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência mínima da parte autora, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa fixados em 10% do valor da condenação, devidamente atualizado.”.

À vista da r. sentença, passa-se ao exame do recurso que, adianta-se, comporta parcial provimento.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor, muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula nº 297 do STJ¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

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

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

quando provar:

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

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

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

Nesse sentido, a Súmula 479 do egrégio 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*”.

Em realidade, como destacado com acuidade pela i. prolatora da sentença, a prova documental evidencia que houve a fraude bancária.

Ademais, diante dos documentos juntados com a contestação, de fls. 308/313, observa-se que o primeiro empréstimo impugnado nos autos, no valor de R\$40.000,00, foi contratado às 15:26:45, com transferência para terceiro às 15:26:54; o segundo, no valor de R\$7.000,00, foi contratado às 15:29:29, com transferência às 15:29:30; e o terceiro, no valor de R\$590,00, foi contratado às 15:45:33, com transferência às 15:45:35.

As operações realizadas em valores consideráveis e imediatamente em sequência configuravam situação suficiente para acionar os mecanismos de segurança mantidos pelas instituições financeiras. Evidente, portanto, a ocorrência do fortuito interno do apelante que não exerceu o dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da cliente, autorizando a realização de transações em valores expressivos, além daqueles comumente por ela utilizados.

Bem por isso, se o apelante tivesse adotado as cautelas mínimas, teria evitado a ação dos golpistas.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha – caso dos autos. Por

óbvio, não tomadas tais providências, devem ser desfeitas todas as operações suspeitas.

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

Justamente por se tratar de fortuito interno, nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista.

A conduta da apelada não dá margem a dúvidas. Conforme narrado na petição inicial, ela entrou em contato com o apelante imediatamente para relatar os fatos (protocolo de atendimento nº 374749112), com posterior lavratura de Boletim de Ocorrência, no dia 19/03/2025 (fls. 44/46).

Neste sentido, confira-se o seguinte julgado, de minha relatoria:

“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – relação de consumo – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – apelado que recebeu ligação de suposto funcionário do apelante que o informou de que sua conta havia sido bloqueada – operações indevidas na conta corrente do apelado após tal ligação – operações questionadas que claramente não se coadunavam com o uso regular da conta – falha na prestação de serviços do banco apelante – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – declaração de inexigibilidade do débito referente ao contrato de empréstimo denominado “BB Cred. Automático” no valor de R\$ 4.273,00 e determinação para que o apelante se abstinhasse de efetuar qualquer desconto na conta do apelado a respeito do aludido empréstimo, bem como restituição do valor de R\$ 14.428,90 que se impunham – perturbação ao estado de espírito do apelado que se

mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – hipótese de aplicação da teoria do desvio produtivo – dano moral efetivamente existente – indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese, que não comporta diminuição – fixação de astreinte que se deu como tentativa da magistrada de fazer com que o apelante se submetesse à ordem judicial – inteira pertinência da estipulação da sanção pecuniária na hipótese – multa que se refere à abstenção de efetuar qualquer desconto em conta corrente do apelado em razão das parcelas do empréstimo objeto desses autos – cominação que merece ser mantida também no concernente ao valor adotado de R\$ 400,00, limitada a R\$ 5.000,00 – estipulação em montante inferior que tornaria a astreinte inócua – sentença mantida. Resultado: recurso desprovido.” (Apelação Cível 1003036-83.2021.8.26.0006; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/09/2022).

Patente a responsabilidade do apelante no caso vertente, já que falhou na prestação dos serviços ao permitir que terceiro contratasse em nome da apelada, ou que fosse forjada contratação em nome dela.

O caso era mesmo de inexigibilidade dos empréstimos contratados em nome da apelada sem o consentimento dela, como bem ficou estabelecido pela i. magistrada de 1º grau.

Prossegue-se.

O dano moral se patenteou.

Conquanto não tenha havido abalo de crédito, porque não houve demonstração de que o nome da apelada foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

Com efeito, a apelada foi surpreendida com três empréstimos tomados em seu nome em valores expressivos. Teve que tomar providências para

resolver o problema criado pelo apelante – por dolo ou por negligência grave dele, tanto faz.

A manipulação indevida dos dados da apelada, somada à culpa grave do apelante que forjou empréstimos sem sua aquiescência – ou tolerou que se forjasse contratação não havida com ela –, faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

A apelada sofreu mais que mero dissabor. Como mencionado, foi surpreendida com empréstimos irregulares inadvertidamente tomados em seu nome. Sem êxito na resolução do problema, teve de se socorrer do Poder Judiciário.

Por todos estes fatos, não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela apelada. Houve assim violação à paz de espírito – bem da personalidade – passível de fazer surgir dano moral.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Já se disse que a figura do dano moral foi criada para compensar as vítimas das lesões não patrimoniais a bens jurídicos que merecem tutela. Um desses bens é a referida paz de espírito que é corroída quando a pessoa tenta resolver um problema criado por um fornecedor de serviço de grande porte – grandes instituições financeiras como os apelados, por exemplo – e acaba esbarrando na indiferença da corporação.

Somente o fato de o cliente ter que perder tempo infrutiferamente para tentar solucionar um problema decorrente de deficiência da própria empresa, já é suficiente para dar ensejo a danos morais. Não danos de grande porte, mas daqueles que vão corroendo por dentro os consumidores e que se somam ao longo do tempo para depois, de súbito, desembocarem em uma síncope nervosa ou em um ataque cardíaco fulminante e inexplicável.

É certo que nos dias presentes há uma banalização dos danos morais. Algumas situações extremamente insignificantes são erigidas à condição de sérias afrontas e acabam por servir de justificativa para demandas milionárias. De outro

lado, é bom que não se esqueça, também que há uma tendência de os grandes grupos econômicos colocarem na vala comum do mero aborrecimento toda e qualquer conduta da parte deles com relação aos seus clientes – patrimônio maior das empresas, mas tão maltratado por elas.

A soma destes constantes tropeços é inaceitável e avilta o consumidor. Faz a pessoa se sentir impotente diante da indiferença e prepotência da grande corporação.

Tal espécie de sensação é passível de reparação. A indenização, ao mesmo tempo que funciona como um bálsamo para a pessoa, recompensando a frustração impingida, também serve de alerta e censura para que o fornecedor do serviço resolva os seus problemas estruturais que tantos dissabores causam aos clientes.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

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

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

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

Assim, caracterizado o dano moral, decorrente tanto por ter o apelante tolerado que se forjasse contratação não havida com a apelada, como pela injustificável demora quanto à (não) resolução do problema criado pelas próprias instituições financeiras.

Presentes o dano e a responsabilidade do apelante, quanto a ele, passa-se à análise do quantum a ser estipulado para a indenização.

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

No caso dos autos, foi razoável a fixação da indenização no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), uma vez que perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permeá-la na espécie e que tem por escopo compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, particularmente no caso dos autos, a faceta educativa-punitiva, pela prática espúria detectada, tem especial relevo e por si só justifica a fixação da indenização no valor adotado que não merece redução.

Por sua vez, é o caso de afastar a condenação por danos materiais.

Conforme é possível concluir da análise dos fatos narrados pelas partes e dos documentos juntados aos autos, os valores retirados da conta da apelada eram produto dos empréstimos declarados inexigíveis, sem que houvesse notícia de desconto de valores pertencentes à apelada, seja de saldo que estivesse ocasionalmente disponível em conta, seja em decorrência de eventuais encargos consequentes das operações praticadas pelo fraudador.

Sem que a apelada experimentasse redução do seu patrimônio em decorrência dos fatos discutidos nesta demanda, não há que se falar na existência de dano material.

Em suma, o apelo é parcialmente provido para o fim de afastar a

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

condenação à indenização por danos materiais.

O resultado do provimento parcial do apelo leva ao reconhecimento da sucumbência recíproca. Assim, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação a cargo do apelante (pedido declaratório e dano moral) e em 10% sobre o pleito inicial que deixou de auferir a cargo da apelada (dano material).

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator