



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000334233

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014891-45.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SEBASTIÃO PAULETTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JUNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



JL - JV

Voto nº 19761

Apelação Cível nº 1014891-45.2025.8.26.0224

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Sebastião Pauleto

Origem: Foro de Guarulhos —8ª Vara Cível

Juiz prolator: Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS E TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em exame

Trata-se de ação indenizatória em que a parte autora, pessoa idosa, aposentada e correntista da instituição financeira ré, alegou ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros, que, mediante artifício envolvendo falsa identidade de agentes públicos, tiveram acesso ao seu aparelho celular e biometria facial. A partir disso, realizaram contratações de empréstimos consignados e diversas operações via PIX e cartão de crédito. A sentença julgou procedentes os pedidos, declarando a nulidade dos contratos, determinando a restituição dos valores descontados e fixando indenização por danos morais. A instituição financeira interpôs apelação visando à improcedência total do pedido ou, subsidiariamente, à exclusão dos danos morais e à compensação dos valores creditados.

II. Questão em discussão

Duas questões centrais se apresentam: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros; (ii) verificar se há configuração de dano moral indenizável no caso concreto e a possibilidade de compensação entre valores creditados e montantes a serem restituídos.

III. Razões de decidir

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, bem como o entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, segundo a qual instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, salvo culpa exclusiva do

consumidor, o que não se verificou.

Embora constatada certa contribuição da vítima, pessoa idosa ludibriada por meio de artil sofisticado, não há culpa exclusiva apta a romper o nexos causal. A falha na prestação dos serviços ficou caracterizada pela aprovação automática de operações incompatíveis com o perfil do correntista, ausência de mecanismos seguros de confirmação das transações e insuficiência dos sistemas de autenticação.

Os danos materiais são devidos, devendo os valores descontados ser restituídos de forma simples, com autorização de compensação entre valores eventualmente remanescentes do crédito fraudulento e aqueles a serem restituídos.

O dano moral está caracterizado, especialmente diante do desvio produtivo do consumidor, da necessidade de ajuizamento da ação e do abalo decorrente do comprometimento de sua segurança financeira, sendo adequado o quantum fixado na origem.

IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno, sendo inaplicável a excludente de responsabilidade por fato exclusivo de terceiro quando verificada falha no serviço.
2. A restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer de forma simples, admitida a compensação com valores remanescentes creditados na conta do consumidor.
3. Configura dano moral o comprometimento indevido da segurança financeira do consumidor e o desvio produtivo decorrente da necessidade de solucionar administrativamente e judicialmente a fraude.

Vistos.

A r. sentença (fls. 207/212), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTES** os pedidos que **SEBASTIÃO PAULETO** formulou em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, nos seguintes termos:

"Do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o

pedido para DECLARAR a nulidade dos contrato descritos na inicial e CONDENAR o BANCO MERCANTIL a restituir os valores descontados da conta da parte autora, que serão apurados em fase própria de liquidação, bem como ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sobre o qual incidirá a taxa SELIC, deduzido o IPCA, a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ) até a data da presente sentença (Súmula 362 do STJ), após o que incidirá exclusivamente a taxa SELIC, acumulada mensalmente, vedada a cumulação com qualquer outro índice de correção monetária ou juros de mora. Diante da sucumbência, arcará a requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação. Transitada em julgado e, nada sendo requerido, regularizem-se os autos e arquivem-se, com as cautelas de praxe. Publique-se. Intime-se. Cumpra-se."

Os embargos de declaração opostos pela parte ré (fls. 216/219) foram acolhidos pela decisão de fls. 226, nos seguintes termos:

"Conheço dos embargos de declaração, uma vez que são tempestivos. No mérito, comportam provimento. Com efeito, esclareço que, conforme fundamentação da sentença, a indenização por danos morais foi arbitrada em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Assim, dou provimento aos embargos de declaração para que o dispositivo da sentença seja corrigido e passe a constar que a indenização por danos morais foi arbitrada em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

No mais, mantenho a sentença, tal como lançada."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignada, recorre a parte ré (fls. 229/256), aduzindo, em síntese, que: 1) a fraude decorreu de fortuito externo à atividade da instituição financeira, sem qualquer falha nos sistemas de segurança do banco apelante; 2) a parte autora contribuiu decisivamente para a perpetração do golpe ao entregar voluntariamente seu telefone celular a pessoas desconhecidas; 3) não houve falha na prestação de serviços, pois todas as contratações foram realizadas mediante autenticação eletrônica válida, com senha pessoal e biometria facial, de modo que o banco apelante não dispunha de meios para identificar a fraude, sendo as operações efetivadas pelo próprio celular de uso costumeiro da parte autora; 4) a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consubstanciada na Súmula nº 479 do STJ, não alcança as hipóteses de fortuito externo, sendo inaplicável ao caso concreto; 5) é incabível a condenação em restituição de valores, pois não foi demonstrado ato ilícito imputável ao banco apelante, tendo os valores dos empréstimos sido efetivamente creditados na conta da parte autora; 6) não há dever de indenizar por danos morais, uma vez que a instituição financeira não praticou conduta ilícita e a parte autora não comprovou abalo moral atribuível ao banco recorrente; 7) alternativamente, na hipótese de manutenção da procedência, impõe-se a compensação dos valores creditados na conta da parte autora a título de empréstimos, sob pena de enriquecimento sem causa. Pugna pelo provimento do recurso para reforma integral da r. sentença e julgamento de total improcedência da demanda; alternativamente, pelo afastamento das condenações em danos materiais e morais; e, em caráter subsidiário, pela autorização de compensação dos valores creditados na conta da parte autora, devidamente atualizados.

Recurso tempestivo e acompanhado de preparo.

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 263/276), sustentando a manutenção da r. sentença, ao argumento de que

a parte apelante, ao autorizar múltiplas operações bancárias em curto intervalo de tempo sem confirmar com o titular da conta, incorreu em falha na prestação de serviços, sendo objetivamente responsável pelos danos causados.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS MATERIAIS E MORAIS".

Narra a exordial que a parte autora, pessoa idosa e aposentada, é titular da conta bancária nº 01.019.718-4, agência 0646, junto ao Banco Mercantil do Brasil S.A., na qual recebe os proventos de sua aposentadoria do INSS. Aduz que, em 05.02.2025, ao consultar seu saldo bancário, constatou divergência nos valores, dirigindo-se à sede da parte requerida, onde foi informado pelo gerente de que havia sido vítima de estelionato. Afirma ter sofrido prejuízo superior a R\$ 6.125,00 em valores sacados mediante cartão de crédito e transferências PIX, além da contratação não reconhecida de três empréstimos consignados: o primeiro no valor de R\$ 1.232,59, o segundo no valor de R\$ 1.669,85 e o terceiro no valor de R\$ 359,07 (fls. 09), todos com parcelas a serem debitadas de seu benefício previdenciário. Sustenta que não solicitou nem assinou qualquer documento relativo às referidas operações, afirmando ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros, a qual registrou em Boletim de Ocorrência nº BW8596-1/2025, junto ao 5º D.P. de Guarulhos. Alega que a conduta da parte requerida, ao não adotar critérios mínimos de segurança e autenticidade nas contratações, configurou falha na prestação de serviços, causando-lhe danos materiais e morais, com reflexos diretos em sua tranquilidade, segurança financeira e qualidade de vida.

Pretende a a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo consignado descritos na inicial; a restituição em dobro dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores eventualmente descontados de seu benefício; e a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a 05 salários-mínimos.

Citada, a parte ré ofertou contestação (fls. 52/85), arguindo preliminares de ilegitimidade passiva e impugnação ao valor da causa. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de serviços e a caracterização de fortuito externo, com culpa exclusiva da parte autora e de terceiros.

A parte autora não se manifestou em réplica (fls. 185).

Intimadas as partes para especificação de provas (fls. 186), manifestaram-se a parte ré (fls. 189/202), e a parte autora (fls. 203/206), ambas pedindo o julgamento antecipado da lide.

Sobreveio, então, sentença antecipada de mérito.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

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

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

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

Portanto, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 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 das operações bancárias”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Entendo que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré.

Conforme os fatos narrados e confirmados pelo Boletim de Ocorrência de fls. 28/29 e pelos documentos de fls. 17/27, terceiros compareceram à residência da parte autora fingindo ser funcionários do SUS para realizar pesquisa de qualidade. Ao final da abordagem, solicitaram à parte autora, ora apelada, o aparelho celular, supostamente para tirar uma fotografia sua que validaria a pesquisa. Com o aparelho em mãos e de posse da biometria facial do consumidor, os estelionatários realizaram a contratação de três empréstimos consignados e várias transferências via PIX, esvaziando os recursos do beneficiário.

Percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do consumidor, que, ao receber pessoas desconhecidas e entregar-lhes o aparelho celular, deixou de adotar cautelas mínimas que poderiam ter obstado a fraude. Contudo, é imprescindível contextualizar tais circunstâncias: a parte autora é pessoa idosa, aposentada, em condição de flagrante vulnerabilidade, que foi enganada por estelionatários que se valeram de identidade institucional falsa (funcionários do SUS) para obter sua confiança. A entrega do celular e a captação da imagem facial não foram atos livres e conscientes de disposição dos seus dados bancários.

A despeito de se reconhecer a contribuição da parte autora pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que a instituição financeira também contribuiu com o resultado danoso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso concreto, a responsabilidade da instituição financeira decorre de múltiplas circunstâncias reveladoras de falha na prestação do serviço.

Em primeiro lugar, as operações realizadas eram totalmente incompatíveis com o perfil do correntista. A parte autora é idosa, aposentada, e recebia modesta aposentadoria do INSS em conta que, segundo o próprio histórico dos autos, não apresentava movimentações de empréstimos. De um dia para o outro, foram contratados três empréstimos consignados e realizadas diversas transferências via PIX em curto espaço de tempo — operações que nenhum sistema de monitoramento mínimo deveria ter aprovado automaticamente sem verificação adicional junto ao titular.

Em segundo lugar, o mecanismo de autenticação biométrica adotado pela instituição financeira mostrou-se insuficiente. A biometria facial é dado sensível do consumidor e, por sua própria natureza, pode ser capturada e utilizada por terceiros sem o conhecimento ou o consentimento real do titular. Ao adotar a biometria facial como fator de autenticação suficiente para contratação de empréstimos consignados, sem camadas adicionais de segurança — como confirmação por canal diverso, análise comportamental ou verificação de atipicidade —, o banco assumiu o risco da atividade que lhe é própria.

Em terceiro lugar, a instituição financeira não entrou em contato com o correntista para confirmar as operações antes de concluí-las. Ao contrário, aprovou automaticamente três contratos de empréstimo e diversas transferências via PIX no mesmo período, sem qualquer cautela adicional. A ausência de mecanismo de alerta ou verificação diante de operações atípicas constitui, por si só, falha na prestação do serviço.

Tem-se, portanto, que a parte ré contribuiu com o resultado danoso ao permitir que o sistema de autenticação fosse burlado e ao não adotar medidas preventivas proporcionais ao risco —medidas essas que são plenamente exigíveis de uma instituição financeira de grande porte, especializada, detentora das ferramentas tecnológicas necessárias ao monitoramento e à detecção de fraudes.

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, o qual permitiu a efetivação das transações impugnadas.

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

Direito do Consumidor. Apelação cível. Fraude bancária – golpe da falsa central. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Danos materiais devidos. Dano moral não configurado. Sucumbência recíproca. I. Caso em exame Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais, decorrente de fraude bancária ocorrida por meio do aplicativo da instituição financeira. O autor alegou ter sido induzido por fraudador que se passou por atendente do banco a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 4.000,00. Postulou a restituição do valor transferido e indenização por dano moral. A sentença de primeiro grau rejeitou os pedidos, afastando a responsabilidade das instituições financeiras e reconhecendo a culpa exclusiva do consumidor. II. Questão em

*discussão Há duas questões em discussão (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais sofridos pelo consumidor em decorrência de golpe de falsa central; (ii) estabelecer se a situação enseja reparação por danos morais. III. Razões de decidir A jurisprudência do STJ (Súmula 479) e desta Câmara entende que fraudes decorrentes de golpes de falsa central constituem fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira com base na teoria do risco do empreendimento. A falha na prestação do serviço bancário restou demonstrada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança, verificação de transações atípicas e proteção de dados pessoais, em afronta ao art. 14 do CDC e à Resolução BCB nº 147/2021. A instituição financeira não adotou medidas técnicas suficientes para evitar a fraude, permitindo a conclusão de operação totalmente discrepante do perfil financeiro do consumidor. A responsabilidade objetiva não exige demonstração de culpa da instituição, sendo suficiente a comprovação do nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo material, o que foi comprovado nos autos. Quanto ao dano moral, não se verificou repercussão relevante à esfera da personalidade do consumidor, pois não houve inscrição em cadastros negativos, cobrança vexatória, abalo de crédito ou prova de sofrimento psicológico intenso. A simples frustração patrimonial não configura, por si só, dano moral indenizável, tratando-se de mero aborrecimento. A atuação da instituição, embora falha, não extrapolou os limites do ilícito administrativo, nem revelou conduta dolosa ou reiterada. A sucumbência foi recíproca, uma vez que a pretensão de reparação moral foi rejeitada e a condenação limitou-se aos danos materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: **As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais causados por fraudes perpetradas por terceiros no contexto de fortuito interno, como golpes de falsa central. A falha no serviço bancário***

caracteriza defeito na prestação do serviço, atraindo o dever de reparação material com base no art. 14 do CDC. O prejuízo financeiro, por si só, não configura dano moral indenizável, sendo necessária a demonstração de violação concreta aos direitos da personalidade. Na ausência de prova de abalo à esfera íntima do consumidor, os transtornos decorrentes da fraude bancária configuram mero aborrecimento, insuscetível de indenização moral. Configurada sucumbência recíproca, incabível compensação dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §14, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 405 e 927; CDC, arts. 8º, 14 e 25, §1º; CPC, arts. 85, §11 e §14, e 86, caput; Lei nº 14.905/2024; Resolução BCB nº 147/2021. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo 1.368 (REsp 2.199.164/PR); TJSP, Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002, Rel. Des. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 23/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554, Rel. Des. Hélio Marquez de Farias, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 16/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576, Rel. Des. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 09/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1011112-02.2024.8.26.0068; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)

Ação declaratória c.c. indenizatória. Impugnação de empréstimos e transferências via Pix de parte do valor para terceiro. Operações que destoam completamente do perfil da parte autora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor. Danos morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configurados. Determinação de devolução em dobro. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023743-69.2024.8.26.0361; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

A restituição dos valores indevidamente descontados deve ser feita de forma simples, inexistindo má-fé da instituição financeira. Deve ser permitida ainda a compensação com os valores depositados na conta da parte autora, que não tenham sido transferidos pelos fraudadores a terceiro, a ser objeto de liquidação de sentença.

No tocante aos danos morais, restou comprovado que a parte autora não realizou as transações impugnadas e precisou ajuizar a presente demanda para solucionar a questão. Tal fato excede o mero aborrecimento, afetando a psique da parte autora.

Assim, possível o reconhecimento da violação dos direitos extrapatrimoniais da autora, especialmente por considerar o desvio produtivo da consumidora para a recuperação do acesso a seus bens.

Sobre esta modalidade de dano, o C. Superior Tribunal de Justiça passou a adotar a denominada “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor” como *ratio decidendi* em casos que envolvam um desvio de competências do consumidor em busca da solução de problema oriundo de ato do fornecedor de serviços, e que se frustra repetitivamente em face de deficiência e descaso desse, conforme se extrai dos seguintes julgados:

“Frustração em desfavor do consumidor, aquisição de veículo com vício 'sério', cujo reparo não torna indene o

périplo anterior ao saneamento Violação de elemento integrante da moral humana, constituindo dano indenizável Desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune Inteligência dos artigos 186 e 927 do Código Civil. 'Quantum' arbitrado de acordo com a extensão do dano e dos paradigmas jurisprudenciais Artigo 944, do Código Civil R\$ 15 mil" (AREsp 1.241.259/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, DJE27/03/2018).

"Reparação de danos morais por danos à honra objetiva da autora devida. Reparação por desvio produtivo, caracterizado pela falta de pronta solução ao vício do serviço noticiado, também devida, como forma de recompor os danos causados pelo afastamento da consumidora da sua seara de competência para tratar do assunto que deveria ter sido solucionado de pronto pela fornecedora" (AREsp 1.132.385/SP, 3ª Turma, Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJE 03/10/2017).

No mesmo sentido, este E. Tribunal vem igualmente aderindo, conforme se verifica dos julgados abaixo:

Consumidor e processual. Ação de rescisão de contrato de prestação de serviços cumulada com devolução de valores e indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada por ambas as partes. Indeferimento do pedido de justiça gratuita formulado pelo réu, com determinação para realização do preparo, no prazo de 5 (cinco) dias e sob pena de não conhecimento da apelação. Comando que, todavia, não foi atendido. Deserção caracterizada. Dano moral caracterizado, haja vista a incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor (antes de ingressar com a ação, além de diversos contatos com o réu, a autora fez

reclamação no PROCON/SP). Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), razoável e adequado às circunstâncias do caso concreto. RECURSO DO RÉU NÃO CONHECIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE

PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível1005109-35.2022.8.26.0348; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023 – g.n.)

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Reiteração de conduta de cancelamento do plano de saúde. Sentença de procedência, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Inconformismo de ambas as partes. Apelo da ré. Alegação de coisa julgada, afastada. Relação de trato sucessivo. Fato superveniente configurado. Mérito. Não acolhimento. Responsabilidade pela exclusão indevida do beneficiário, em reiteração de conduta arbitrária. Comprovada a negativa de atendimento médico posterior ao trânsito em julgado da primeira demanda judicial. Ausência de notificação prévia do cancelamento. Falha na prestação de serviços constatada. Ofensa aos direitos da personalidade. Teoria do desvio produtivo ou perda do tempo útil. Montante. Critérios de prudência e razoabilidade. Ilícito configurado. Indenização devida. Recurso adesivo da autora, pleiteando a majoração do valor da indenização. Impossibilidade. Valor arbitrado em sentença pelos danos morais sofridos, de R\$ 5.000,00, que se mostra adequado, em atenção às circunstâncias do caso. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível

1007780-23.2022.8.26.0577; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de São



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:
27/03/2023; Data de Registro: 27/03/2023 – g.n.)

E é esse o caso nos autos, tendo em vista a robusta prova apresentada pela parte apelante no tocante as diversas tentativas de solucionar a questão de forma administrativa, para as quais não obteve qualquer resposta da parte requerida.

Em se tratando dos danos morais, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes.

Orienta-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve a indenização contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta antijurídica.

Dessa forma, prudente e razoável o arbitramento realizado pelo D. Juízo *a quo* para a compensação dos danos morais em R\$ 3.000,00.

Destarte, deve ser reformada a r. apenas para permitir a compensação entre a eventual quantia restante da transferência oriunda do empréstimo consignado e o valor a ser restituído pelo réu.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida somente parte dos recursos, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1095: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. **Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação**”.*

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA