



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101589

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028187-13.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante RODRIGO AUGUSTO ROMANATTO FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 42784

APELAÇÃO Nº: 1028187-13.2024.8.26.0114

COMARCA: CAMPINAS

JUÍZA: MARINA FIGUEIREDO COELHO

APTE.: RODRIGO AUGUSTO ROMANATTO FERNANDES

APDA.: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA, DENOMINADA DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE.

CONTRATO DE EMPRÉSTIMO – apelante que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do apelado, com informação de seus dados pessoais e da conta mantida junto à instituição, para oferecer proposta mais vantajosa de redução de taxas, sendo orientado a clicar em link que seria enviado, para aceitação - apelante que, enganado, assim procedeu para suposta adesão da oferta – engodo que viabilizou um empréstimo não solicitado - engenharia social – imediata contestação do consumidor - bloqueio preventivo da operação que deveria ter sido implementado – ausência de prova de que operações da ordem mais de R\$ 7.000,00 eram características do perfil do apelante – contrato impugnado não apresentado pela defesa - falha na prestação de serviços do apelado – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de inexigibilidade de débitos e consequente retorno *ao status a quo ante* da conta do apelante.

DANO MORAL – configuração - perturbação ao estado de espírito do apelante que se mostrou ocorrida – fixação da indenização, não no valor postulado (R\$ 10.000,00), mas no montante de 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.

Resultado: sentença reformada - recurso parcialmente provido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Trata-se de ação declaratória e anulatória de empréstimo com pedido de indenização por danos morais ajuizada por RODRIGO AUGUSTO ROMANATTO FERNANDES em face de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. Em sua inicial, a parte autora alegou, em síntese, que fora vítima de golpe perpetrado por terceiros, que teriam acessado sua conta no mercado pago e realizaram contratações de empréstimos não reconhecidos por ele. O autor sustentou que a responsabilidade pelo ocorrido deve recair sobre a parte requerida, uma vez que a vulnerabilidade do sistema do mercado pago teria permitido o acesso indevido à sua conta. Acrescentou que, ao não proteger adequadamente os dados de seus usuários, a instituição Mercado Pago falhou em seu dever de segurança, conforme previsto na legislação consumerista. O autor mencionou que, apesar de não ter reconhecido as transações, a pessoa jurídica não apresentou mecanismos eficazes para evitar fraudes, o que teria contribuído para a situação. Assim, requereu, em sede de tutela de urgência, que a requerida abstenha de negativar o nome do requerente e que reative a conta dele no Mercado Pago. Em sede de tutela definitiva, pleiteou: a) a declaração de inexistência do débito questionado e do contrato de empréstimo; b) a condenação da requerida a restabelecer a conta do requerente na plataforma Mercado Pago; e c) a condenação da requerida a pagar indenização por danos morais. A petição inicial (fls. 01/11) veio instruída com documentos (fls. 12/32). A decisão de fls. 50/51 concedeu os benefícios da justiça gratuita ao autor e deferiu a tutela de urgência para que a requerida se abstenha de negativar o nome do requerente e não mantenha a suspensão de sua conta. Regularmente citada, a parte requerida apresentou contestação (fls. 57/66), por meio da qual apontou, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, alegou, em síntese, que não houve falha na prestação de seus serviços e que a suspensão da conta do requerente ocorreu porque este incorreu em conduta vedada*

pela plataforma. A requerida destacou que as transações contestadas foram realizadas com os dados pessoais do autor, que, ao clicar em um link enviado por terceiros, fornecera acesso à sua conta. Defendeu que a responsabilidade pelo acesso indevido não pode ser atribuída à plataforma requerida, uma vez que a parte autora agira de forma descuidada ao compartilhar seus dados pessoais com terceiros. Ao final, requereu a improcedência dos pedidos. Juntou os documentos de fls. 67/170. Houve réplica (fls. 174/183)”.

A demanda foi julgada improcedente, revogada a tutela concedida. O autor foi condenado no pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Inconformado, o autor apelou (fls. 233/245). Alegou, em síntese, que o réu responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores. A atividade desenvolvida por ele envolve riscos inerentes de segurança de seu sistema. Citou jurisprudência e discorreu sobre a inversão do ônus da prova. A fraude perpetrada trata-se de fortuito interno. Pelo que expôs, para tais fins pediu o provimento do recurso para o fim de a ação ser julgada procedente.

O apelado, em resposta (fls. 249/260), basicamente defendeu o acerto da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso de apelação foi interposto no prazo e é isento de preparo, porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita (fls. 50). Dessa forma, comporta conhecimento.

Na parte que interessa ao desate do recurso, a questão foi assim dirimida: *“De início, cumpre salientar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”) ao caso vertente. A parte autora está compreendido no conceito de consumidor final. Por sua vez, a parte requerida encaixa-se no conceito de fornecedor delimitado no art. 3º, § 2º do CDC. A jurisprudência dos tribunais superiores é firme pela incidência do Código de Defesa do Consumidor nas operações bancárias, sejam elas de contrato de financiamento ou mesmo outros serviços oferecidos pelas instituições financeiras a seus clientes. O Superior Tribunal de*

Justiça editou a Súmula n. 297, com a seguinte redação: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. O Supremo Tribunal Federal, em controle concentrado de constitucionalidade, definiu que as instituições financeiras se sujeitam ao Código de Defesa do Consumidor, exceto na definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas na exploração da intermediação de dinheiro, quando se sujeitam à regulação do Banco Central do Brasil (ADI n. 2591/DF, Plenário, rel. Min. CARLOS VELLOSO, red. p/ ac. Min. EROS GRAU, j. 07/06/2006). Superada a análise da incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso, passa-se à análise do mérito propriamente dito. O caso dos autos subsuma-se à hipótese de responsabilidade objetiva, consoante o disposto no art. 12 do diploma consumerista, segundo o qual o fornecedor, independente de culpa, responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos ao produto. São elementos necessários para que se caracterize a responsabilidade civil no caso, objetiva a conduta do agente, o resultado danoso sofrido e o nexo causal entre ambos. Traz a inicial narrativa de fato do serviço e acidente de consumo. No incidente de consumo e vício do serviço, há uma vulneração da incolumidade econômica do consumidor, por uma questão de inadequação. Diferentemente, no acidente de consumo, surge um dano patrimonial e/ou extrapatrimonial decorrente de uma questão de insegurança, ou seja, é frustrada uma expectativa do consumidor quanto à segurança dos bens ou serviços. No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, o defeito no bem ou serviço está relacionado a um déficit de segurança e este bem ou serviço será considerado perigoso se essa periculosidade for exagerada ou anormal. O defeito surge quanto, por uma razão excepcional, verifica-se a chamada periculosidade adquirida. Periculosidade adquirida é uma falha imprevisível que se desvia da normalidade e discrepa do padrão razoável do produto. A inicial narra prática criminosa comumente designada por “golpe da falsa central” ou “golpe do falso funcionário”. Consiste em uma situação em que um indivíduo se faz passar por funcionário de uma instituição financeira, contatando a vítima por telefone ou outro meio de comunicação. O fraudador informa sobre uma suposta compra de alto valor que teria sido realizada com o cartão da vítima, gerando uma reação imediata de preocupação. Após a negativa do cliente quanto à referida transação, o fraudador orienta que medidas urgentes sejam tomadas para “proteger”

a conta bancária. Dessa forma, o criminoso induz a vítima a acessar sua conta digital, realizar empréstimos pré-aprovados e transferir os valores, via PIX ou outro sistema de pagamento instantâneo, para contas sob controle do fraudador. A interação simula um procedimento legítimo de segurança bancária, aproveitando-se da confiança que o cliente deposita na instituição financeira. A parte autora juntou aos autos capturas de tela de aplicação de mensageria instantânea exibindo conversa com central de atendimento da parte requerida possivelmente automatizada (fls. 14/19 e 24/31). aparentemente, a central de atendimento, após o relato de golpe/fraude, faz a verificação na conta do usuário, ou seja, cuida-se efetivamente de um mecanismo de segurança. De toda sorte, fato é que os documentos de fls. 99/170 demonstram que a parte requerida efetivamente adotou medidas adequadas para segurança da transação. A parte autora realizou conscientemente a transação, mediante superação de todas as etapas de segurança. Ocorre que a razão pela qual realizou a operação era motivo falso, o que só veio a descobrir posteriormente. Referida razão só pode ser imputada a um terceiro falsário, mas não à plataforma de pagamento da requerida. Por outro lado, não há prova, sequer indiciária, que a parte requerida tenha falhado no tratamento dos dados pessoais da parte autora, permitindo que terceiros criminosos obtivessem tais dados. A parte autora não exibiu qualquer documento que fizesse crer que o(a) estelionatário(a) estava em posse de informações relevantes do contrato e relação comercial havida entre a parte autora e a parte requerida. Como se vê, embora seja evidente o dano causado à parte autora, vítima de um golpe, há fato exclusivo de terceiro, de modo que não há nexo de causalidade entre a conduta da parte requerida e o prejuízo experimentado. Nesse sentido, é a reiterada jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: (...) Assim, não houve falha no serviço prestado, havendo, na realidade, evidente responsabilidade do terceiro estelionatário. Como se vê, a parte autora não conseguiu provar que o serviço era defeituoso. Não há prova de vício ou defeito. E não socorre à parte autora o instrumento processual da inversão do ônus, uma vez que somente há que se recorrer às regras de distribuição do ônus da prova para o alcance da verdade processual quando esta verdade processual não puder ser adquirida pelas provas existentes no conjunto probatório. Em outras palavras, significa dizer que é desnecessário saber quem tinha o ônus de produzir determinada

prova e não a produziu se já há elementos suficientes no acervo de provas para conhecer processualmente de determinado fato. Explica a doutrina especializada que “o juiz, na sentença, somente vai socorrer-se das regras relativas aos ônus da prova se houver o non liquet quanto à prova, isto é, se o fato não se encontrar provado”, uma vez que “estando provado o fato, pelo princípio da aquisição processual, essa prova se incorpora ao processo, sendo irrelevante indagar-se sobre quem a produziu”. Em síntese, “somente quando não houver a prova é que o juiz deve perquirir quem tinha o ônus de provar e dele não se desincumbiu” (NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código de Processo Civil comentado e legislação extravagante, 12. ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 727). Assim, o autor não se desincumbiu de seu ônus probatório. Os demais pedidos restam prejudicados, por serem decorrentes diretamente do reconhecimento de falha na prestação dos serviços por parte da requerida, o que não ocorreu, consoante exposto e fundamentado acima”.

À vista da sentença, passa-se à apreciação do recurso, adiantando-se que ele comporta parcial provimento.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. 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 quando provar:

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

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

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do apelante e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelado demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelado tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e a operação impugnada era mesmo de responsabilidade do apelante ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dele – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que a operação foi mesmo fraudulenta.

Restou incontroverso que em 21/03/2024, o apelado recebeu ligação telefônica de pessoa que dizia ser funcionário da instituição apelada, tendo informado seus dados pessoais e indicação das últimas movimentações da conta. A circunstância fez com que acreditasse que estava realmente tratando com um funcionário do mercado pago. Foi informado que estava sendo disponibilizada condição mais vantajosa de redução de taxas e, após ouvir a proposta, recebeu *link* para confirmação, ao que descobriu depois tratar-se na verdade de um contrato de empréstimo. Ao perceber que foi vítima de golpe, solicitou o cancelamento da transação. Mesmo assim, houve recusa do apelado, sob a justificativa de que “*não houve indícios de invasão na sua conta*” – fls. 29.

O apelante registrou boletim de ocorrência.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários do apelante antes da ligação, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de *links* direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, o apelante sustentou que o suposto funcionário do apelado dispunha de sua qualificação, dados pessoais e da conta. Ele foi induzido a aderir proposta mais vantajosa de redução de taxas que estava sendo disponibilizada. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter acesso aos números da senha do apelante.

Claramente o apelante acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva do

apelante ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo apelado ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se 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, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 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”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Cumpre observar que o apelante não alega que houve entrega do cartão a motoboy, de modo que não restou esclarecido, pelo apelado, como se deram as operações fraudulentas mediante o acesso a link.

Como anotado acima, a despeito de o apelante ter sido enganado pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dele.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio da transação, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. No caso, tudo indica que, ao suspeitar do golpe, o apelante já contactou o apelado, sem sucesso. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contactam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

No caso, foi disponibilizado um crédito de mais de 7 mil reais e o apelado não comprovou que operações desse montante se enquadravam no perfil do apelante. Pelo contrário, nenhum extrato da conta foi apresentado.

Em verdade, nem mesmo o contrato foi apresentado pelo apelado, impedindo que se aferisse como ocorreu a validação do empréstimo. A ausência de extrato da conta também corrobora a versão do apelante de que o valor não foi utilizado por ele.

Trata-se da operação fraudulenta por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do apelado, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral ao apelante pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, não se afasta a hipótese de desvio de perfil do apelante, caracterizado pela operação em valor discrepante do uso regular da conta, somado ao fato que, de imediato, houve contestação por parte do consumidor.

Ao não confirmar a higidez da operação, antes de autorizar a realização dela, o apelado contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou o apelante e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelado no caso vertente – não houve culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Em outras palavras, desfeito o negócio por conta da fraude detectada, as partes retornam ao “*status quo ante*”, isso inclui todos os desdobramentos do ilícito operado através da ligação telefônica, que refletiram sobre a conta do apelante.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do 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 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.).

O dano moral igualmente se patenteou.

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

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.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo apelante. Houve assim violação à paz de espírito do apelante – bem da personalidade.

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 da lavra da Ministra Nancy Andrichi 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 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.

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. É o que se tem no caso dos autos.

Assim, caracterizado o dano moral causado ao apelante, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do apelado, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

Presentes o dano moral e a responsabilidade do apelante, passe-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeat*. 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, é razoável a fixação da indenização não no valor um tanto demasiado pleiteado pelo apelante (R\$ 10.000,00), mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Trata-se de valor 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. É o valor que vem sendo adotado pela câmara para hipóteses assemelhadas.

O valor deve ser corrigido a partir da data de publicação do acórdão, em consonância ao entendimento consolidado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral*”).

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

incide desde a data do arbitramento”). Existente a relação contratual, os juros de mora incidirão a partir da citação. Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao TEMA 1368 do STJ: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”.

Em suma, pelos motivos alinhavados, é caso de reforma da sentença, para julgar parcialmente procedente a ação para o fim de declarar a inexistência do contrato de empréstimo e condenar o réu ao pagamento pelos danos materiais e morais, como fundamentado.

À luz da Súmula 326 do STJ, arcará o apelado com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em favor do procurador do apelante, os quais são fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, somado ao valor igualmente atualizado do negócio invalidado. Trata-se de parâmetro adequado para remunerar condignamente o trabalho realizado pelo advogado do apelante.

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

CASTRO FIGLIOLIA

Relator