



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000025200**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042943-27.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ANTONIA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

**THIAGO DE SIQUEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 62.907**  
**APELAÇÃO Nº 1042943-27.2024.8.26.0114**  
**COMARCA DE CAMPINAS**  
**APTE.: ITAÚ UNIBANCO S/A**  
**APDO.: ANTONIA DOS SANTOS 1**

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito, indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência – Procedência – Irresignação do réu – Golpe da falsa central de atendimento – Alegação do autor de desconhecer transações bancárias em sua conta corrente, por ter sido vítima de fraude – Operações efetuadas após ter recebido ligação de suposta funcionária do réu, informando ter havido tentativa de fraude em sua conta – Inexistência de culpa do autor – Falha no sistema de proteção do banco evidenciada – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falhas na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu – Demandante que faz jus à reparação em dobro do dano material sofrido – Dano moral – Ocorrência configurada – Quantificação – Montante arbitrado pelo douto Magistrado sentenciante, todavia, que comporta ser reduzido – Sentença modificada – Recurso do réu provido, em parte.

A r. sentença (fls. 243/253), proferida pelo douto Magistrado Lucas Vilar Geraldi, cujo relatório se adota, julgou procedente a presente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito, indenização por danos morais ajuizada por ANTONIA DOS SANTOS contra ITAÚ UNIBANCO S/A., para *1- DETERMINAR o cancelamento do empréstimo de contrato nº 000000575646245, com respectivo ressarcimento em dobro das parcelas pagas, a ser apurado em liquidação, assim como estorno do valor de R\$ 1.513,56 que permaneceu na conta da autora; 2- CONDENAR o réu ao ressarcimento do valor de R\$ 1.800,00, a título de danos materiais à autora, devidamente atualizada pela tabela prática do TJSP, a partir do desembolso, e juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, assim como ao pagamento do valor de R\$ 15.000,00 a título de danos morais corrigidos monetariamente pela Tabela Prática*

do TJSP desde o presente arbitramento (Súmula 362, STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação. A r. sentença recorrida ainda condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, apela o réu, suscitando preliminares de ilegitimidade passiva, denunciação da lide em relação ao favorecido pelas transações e contratos impugnados, bem como de ocorrência de cerceamento de defesa pela não realização de oitiva da parte apelada. No mérito, sustenta a ausência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira, tendo em vista que as transações foram realizadas pela parte apelada, com IP habitual do cliente e através de validação do token e senha pessoal, de modo que a fraude se deu por culpa exclusiva do consumidor. Aponta que foram enviadas ao aparelho da parte autora alertas sobre a possibilidade de golpe e que, a despeito disso, a cliente escolheu prosseguir com as transações. Salaria que não houve monitoramento das transações impugnadas tendo em vista que se encontram dentro do perfil habitual do cliente. Argumenta pela ausência de dano moral indenizável, pugnano subsidiariamente pela redução do valor arbitrado a título de indenização. Postula, assim, a reforma da r. sentença (fls. 271/305).

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 322/339).

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Conforme relatado pela r. sentença recorrida, a autora ajuizou a presente ação sustentando *que é correntista do requerido desde 1983. Afirma que é pessoa idosa, e sempre manteve contato com sua gerente Larissa Vitória P. Moreira por whatsapp, inclusive por chamadas de voz. Em 16 de janeiro de 2024, recebeu ligação via whatsapp com o logotipo do requerido e atendeu. A pessoa se identificou como gerente da requerida e confirmou diversos dados pessoais e sigilosos, pedindo para verificar sua conta. A autor acreditou estar falando com Larissa e seguiu as orientações. Em seguida, descobriu que se tratava de golpe, sendo que foram feitas transações*

*indevidas em sua conta, como transferência de R\$ 856,12 (valor disponível na conta) e R\$ 943,88 de cheque especial, totalizando R\$ R\$ 1.800,00, e um empréstimo no valor de R\$ 12.244,48 em 36 parcelas de R\$ 861,28. Afirma que este empréstimo fraudulento gerou contrato de nº 00000257568394-7 e foi liberado o valor de R\$ 11.840,00 na conta corrente da Requerente. Em contato com o banco, a autora alega que conseguiu bloquear o saque pelos golpistas do valor do empréstimo, ficando este em sua conta. Narra que pediu o cancelamento do empréstimo, sem obter sucesso. Aduz que compareceu diversas vezes ao banco e telefonou diversas vezes para resolver a situação, mas restaram infrutíferas. Em 06/03/24 recebeu uma carta com a negativa do banco em estornar o valor de R\$ 1.800,00 e de cancelar o empréstimo. Alega que não tinha condições de pagar as prestações do empréstimo fraudulento, por comprometerem sua renda. Assim, em 25/03/24 lhe foi oferecido pelo banco a realização de novo empréstimo para que pudesse efetuar tais pagamentos, o que foi aceito, sendo liberado na conta da autora o valor de R\$ 4.200,00. Afirma que restou a ser pago o valor de R\$ 1.513,56. Requer o cancelamento deste empréstimo com a devolução em dobro das parcelas pagas e estorno do valor que restou em sua conta, além de danos morais.*

*Citado, o requerido apresentou contestação (fls. 112/131). Preliminarmente, requer ilegitimidade passiva. Requer a denunciação da lide para a integração do polo pelo beneficiário do valor contestado. No mérito, alega em síntese que a autora confirmou as transações efetuadas e que houve a digitação de senha e validação por token de segurança. Afirma que as transações estavam dentro do perfil da autora. Alega que o vazamento de dados por parte do réu não é presumível. Afirma que se trata de fortuito externo. Aduz que não há dano moral e que não houve fraude. Afirma que de fato há o direito ao arrependimento de empréstimo em 7 dias da contratação, mas que no presente caso não havia saldo suficiente na conta para a devolução integral do montante creditado. Impugna os danos materiais. Alega que não houve má-fé, não devendo ocorrer devolução em dobro.*

Réplica a fls. 212/224.

O douto Magistrado houve por bem julgar a ação procedente, reconhecendo a falha na prestação do serviço pelo réu.

Referido entendimento comporta ser alterado,

em parte.

Inicialmente, afastam-se as preliminares arguidas pelo banco.

Conforme se observa na inicial, a autora imputa à instituição financeira os prejuízos suportados, porquanto não foram tomadas as cautelas necessárias na plataforma digital por ela gerenciada para impedir a fraude praticada por terceiros.

Sendo assim, não há se falar em ilegitimidade do banco para figurar no polo passivo da demanda, pois, diante dos fatos narrados, o réu teria, a princípio, responsabilidade pelos danos sofridos pela autora. Cuida-se, portanto, de questão atinente ao mérito da causa a ser decidida como tal.

Da mesma forma não há que se falar em necessidade de intervenção de terceiro no presente feito, porquanto, a denunciação à lide se restringe às hipóteses em que o denunciado ostenta posição de garante, o que não é o caso dos supostos beneficiários das transferências bancárias impugnadas. Ademais, inexistente qualquer óbice de que eventual direito de regresso seja buscado por meio de ação própria.

Também não se vislumbra a ocorrência de cerceamento de defesa.

Discute-se no caso vertente, mais sobre matéria de direito, vale dizer, sobre a responsabilização ou não do banco réu sobre os fatos narrados na inicial, nada obstando, por isso, que mencionada matéria seja apreciada independentemente da produção de outras provas, especialmente a pericial, como pretendido pelo apelante. Incide nesta hipótese, por isso, o disposto no art. 355, inc. I, do novo CPC, em vigor quando da prolação da r. sentença.

Assim, presentes nos autos todos os elementos de prova suficientes ao convencimento do julgador, desnecessária a dilação probatória.

Ao juiz, destinatário da prova, incumbe o poder-dever de velar pela duração razoável do processo, conforme previsto no art. 139, II do novo CPC, indeferindo as diligências inúteis ou

meramente protelatórias, além disso, o direito processual adotou o sistema da livre apreciação da prova ou da persuasão racional, por meio do qual resta conferida ampla liberdade ao juiz para avaliar o contexto probatório, embora com o dever de indicar os motivos que lhe formaram o convencimento, consoante o art. 371 do novo CPC.

Veja-se a propósito as seguintes ementas:

*“Não há cerceamento de defesa e nem ofensa ao direito constitucional previsto no art. 5º, LV, da Constituição Federal, no indeferimento de produção de prova, uma vez que o juiz é o seu destinatário, a ele cabendo avaliar a pertinência/oportunidade da prova requerida, como recomenda o art. 130 do CPC. Ademais, correto o não acolhimento do pedido, quando a realização da prova requerida em nada contribuirá para o equacionamento da lide” (AI 70013932918, 6ª Câmara Cível do TJRS, rel. Des. Artur Arnildo Ludwig, j. em 26.10.2006, em transcrição parcial, in “Código de Processo Civil Comentado e Interpretado” – Misael Montenegro Filho – São Paulo: Atlas, 2008, p. 187).*

*E julgado deste E. Tribunal:*

*“CERCEAMENTO DE DEFESA. SUFICIÊNCIA DO CONJUNTO PROBATÓRIO. RECONHECIMENTO. INOCORRÊNCIA. RECURSO IMPROVIDO. Quando os elementos de instrução constantes dos autos são suficientes para a solução da controvérsia, fica afastada a hipótese de cerceamento de defesa” (Apelação n. 937.399-0/0, rel. Des. Antônio Rigolin, 31ª Câmara de Direito Privado, DJ 04.06.2008).*

Foi correto, portanto, o julgamento antecipado da lide proferido pelo douto Magistrado, por estar em consonância com o disposto no art. 355, inc. I, do novo CPC.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicado no caso vertente seu artigo 14, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º que: “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 espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No caso vertente, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura, uma vez que não há como deixar de reconhecer, em face do que relatou, que as transações impugnadas não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de falsários que se passaram por preposto do banco, e, por meio de contato telefônico, acessaram a conta da autora, o que demonstra uma grave falha de proteção.

Nesta hipótese, caberia ao banco réu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pelo demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessas operações ocorreu mediante utilização de senha pessoal do cliente, decorrendo da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva ou concorrente da autora pela sua ocorrência. Somente por ter havido violação do sigilo bancário da autora que o golpista

logrou ludibriá-lo para realização o ato ilícito contra ele praticado.

Como bem assentado pelo douto Magistrado na r. sentença recorrida, o golpista somente obteve êxito em razão de entrar em contato da mesma forma que o banco sempre fez, e mencionar os dados pessoais e bancários do correntista quando de seu conta telefônico, evidenciando, assim, que houve burla ao sistema de proteção do réu. E diante disso, o aviso preventivo que o apelante afirmou ter sido feito ao autor quando da realização do pix afigura-se insuficiente para que o demandante viesse, quando da realização dessa operação, a suspendê-la, dada a sua convicção no momento de efetuá-la, cuidando-se, ademais, de pessoa idosa, de 79 anos de idade. Trata-se, ademais, conforme também aduziu, de alerta de caráter genérico que também são enviados em operações legítimas.

Não se poderia dizer, por isso, que foi por culpa da autora que sofreu este golpe, mas sim que este veio a ocorrer por falha dos serviços prestados pelo réu, que deve garantir a segurança e o sigilo dos serviços que presta para os seus clientes. Cabe ao banco, por isso, responder pelos danos causados aos seus clientes em decorrência dessa falha, consoante previsto, também, no art. 14 do CDC, também aplicável no caso vertente (Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça).

Note-se, ademais, que em casos como este comumente são noticiados pela imprensa, evidenciando que criminosos se especializam, cada vez mais, em driblar a segurança dos bancos. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às transações em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, correto, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente.

Neste mesmo sentido, destacam-se os seguintes precedentes deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

*CONTRATO BANCÁRIO e  
RESPONSABILIDADE CIVIL – Mútuo (empréstimo consignado) –  
Fraude praticada por terceiros – Autor que foi contatado por suposto  
correspondente bancário para realização de cancelamento de cartão de  
crédito e foi orientado a realizar as operações por meio de "link"  
fornecido pelos fraudadores, que concluíram a fraude orientando o*

*consumidor a efetuar a transferência dos valores para cancelamento do cartão – Hipótese em que houve falha na prestação dos serviços, por não observância da segurança espera das transações bancárias, permitindo-se que terceiro conduza contratação de empréstimo por meio de "links" enviados ao consumidor - Responsabilidade objetiva e que também decorre do risco da atividade explorada pelo réu – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Devolução em dobro dos indébitos – Cabimento - Aplicação do entendimento do STJ firmado nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, de acordo com a modulação de efeitos determinada - Dano moral – Ocorrência – Dano "in re ipsa" – Condenação do réu ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada – Redistribuição dos encargos sucumbenciais, com adoção da súmula 326 do STJ - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001251-57.2025.8.26.0229; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2025; Data de Registro: 01/09/2025).*

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. INDENIZATÓRIA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - AUTORA CONTATADA POR PESSOA MUNIDA DE INFORMAÇÕES SIGILOSAS - CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO, CUJO CRÉDITO FOI TRANSFERIDO A TERCEIRO - AUSÊNCIA ABSOLUTA DE PROVA DA PACTUAÇÃO - CITADO, O BANCO NÃO APRESENTOU NENHUM INSTRUMENTO NEGOCIAL - PLEITO DECLARATÓRIO QUE, ASSIM, COMPORTA ACOLHIMENTO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO - SÚMULAS 297 E 479 DO STJ - RESTITUIÇÃO DOBRADA DAS PARCELAS DESCONTADAS - ATUAL ENTENDIMENTO DO STJ - EARESP 676.608/RS - DANOS MORAIS - NÃO CARACTERIZAÇÃO - INEXISTÊNCIA DE MÍNIMA COMPROVAÇÃO DE OFENSA A DIREITOS DA PERSONALIDADE - AÇÃO PROCEDENTE EM PARTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000407-51.2025.8.26.0474; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025).*

*Direito do consumidor. Ação indenizatória.*

*Empréstimos bancários não reconhecidos. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Recurso parcialmente provido, com observação. I. Caso em exame 1. Apelação interposta por consumidor contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória, determinando a restituição simples de valores decorrentes de transações não reconhecidas, rejeitando demais pedidos de devolução em dobro e de indenização por danos morais. II. Questão em discussão 2. Há duas questões em debate: (i) verificar se o banco comprovou a regularidade das contratações dos empréstimos realizados em 10/07/2024; (ii) definir se cabe devolução em dobro das parcelas descontadas e se há indenização por danos morais. III. Razões de decidir 3. Não restou comprovada a contratação dos empréstimos, pois o banco não apresentou contratos assinados, apenas telas sistêmicas produzidas unilateralmente. 4. A ausência de prova de contratação caracteriza falha na prestação do serviço bancário, impondo-se a aplicação da responsabilidade objetiva (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ). 5. Reconhecida a inexigibilidade dos empréstimos de R\$ 500,00 e R\$ 400,00, realizados em 10/07/2024, cabível a devolução em dobro das parcelas descontadas, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente da prova de má-fé. 6. Não configurado o dano moral, pois a situação narrada não ultrapassa o mero aborrecimento, inexistindo prova de inscrição em cadastro de inadimplentes ou violação à honra do autor. 7. Por ausência de provas da contratação, fica reconhecida a inexigibilidade dos empréstimos realizados em 10/07/2024, determinando a restituição em dobro das parcelas pagas, a serem comprovadas em fase de cumprimento de sentença, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora desde o evento danoso. 8. Observação de que o autor deve comprovar o desconto das parcelas, na fase de cumprimento de sentença, para ver-se ressarcido. 9. Mantida a sucumbência recíproca, fixada em primeira instância. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso parcialmente provido, com observação. Tese de julgamento: "1. A ausência de contrato assinado pelo consumidor inviabiliza a exigibilidade de empréstimos realizados em seu nome, impondo a restituição em dobro das parcelas descontadas, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 2. Não configuram danos morais indenizáveis os meros aborrecimentos oriundos de falha contratual bancária, ausentes repercussões negativas à honra ou imagem do consumidor." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020.*



(TJSP; Apelação Cível 1102280-89.2024.8.26.0002; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025).

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.*

*1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.*

*2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).*

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Outrossim, vale invocar o Enunciado 14 recentemente aprovado pela Seção de Direito Privado deste E. TJSP, cujo verbete assim dispõe:

*“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 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."*

Configura-se, portanto, hipótese de fortuito interno pelo qual o banco deve responder, conforme entendimento consagrado pela Súmula n. 479 do E. Supremo Tribunal Federal, bem como nos termos do art. 14 do CDC, que consagra a responsabilidade objetiva do prestador de serviços por falha na prestação de seus serviços, somente o isentando desta responsabilidade na hipótese de culpa exclusiva do consumidor, não configurada no caso vertente, porquanto o fraudador somente logrou seu intento mediante violação do sigilo bancário do demandante, induzindo-o, assim, em erro que culminaram nas transações impugnadas na inicial.

Merece ser mantido, por isso, o reconhecimento da responsabilidade do réu pelo ressarcimento do prejuízo material sofrido pela autora, nos moldes constantes na r. sentença recorrida, por restar evidenciado que houve falha na prestação dos serviços do réu, pela qual deve responder, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando evidenciado, no caso, nenhuma excludente para afastar sua responsabilidade pela reparação deste dano.

Deve ser confirmada também a condenação arbitrada a título de danos morais, cabendo ao réu, nesta hipótese, responder pelos danos decorrentes das operações fraudulentas, sendo evidente que os fatos em questão também causaram danos de ordem moral à autora, face aos graves transtornos decorrentes dos descontos indevidos que sofreu, ficando obstada de utilizar parte de seus rendimentos, em razão do golpe perpetrado em virtude da fragilidade do sistema de segurança do requerido, sofrendo, portanto, privações em face disso, e sendo compelido, ainda, a ingressar em juízo para obter a devida reparação.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a

indenização por dano moral “*deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-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 ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica*” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que “*A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima*” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que “*a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento*” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Ora, no caso vertente, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, consoante



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apontado na inicial da presente ação, é de se verificar que o montante arbitrado pelo douto Magistrado, qual seja, R\$ 15.000,00, mostra-se elevado, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00, acrescido de juros de mora e correção monetária nos termos da r. sentença recorrida. Tal valor se mostra mais adequado para efeito de reparação de danos morais decorrentes da fraude da qual foi a autora foi vítima. Este montante fixado revela-se condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela demandante, com as condições socioeconômicas desta e a com a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”*.

Conclui-se, pois, que a irresignação do apelante merece ser parcialmente acolhida, no que diz respeito à fixação da indenização a título de dano moral, devendo ser mantida, no mais, a r. sentença recorrida.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso do réu.

**Thiago de Siqueira**  
Relator