



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000321143

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1136373-75.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante IGOR SOLEDADE BURGOS SILVA e Apelado AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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 do autor. Negaram provimento ao recurso do réu. 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, 10 de abril de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 43728

APELAÇÃO Nº: 1136373-75.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – 25ª VARA CÍVEL

JUÍZA: MARCELA MACHADO MARTINIANO

APTE./APDO.: BANCO DO BRASIL ; IGOR SOLEDADE BURGOS SILVA

APDO.: AGBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE
RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE –
RECURSOS DE LADO A LADO**

APELO DO AUTOR - DANO MORAL – suposta celebração de abertura de contas correntes em nome do autor – perturbação ao estado de espírito do autor que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – fixação não no valor pleiteado pelo autor, mas 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.

APELO DO RÉU BANCO DO BRASIL – insurgência acerca da tutela de urgência – questão objeto do agravo de instrumento nº 2314700-34.2024.8.26.0000, interposto pelo próprio Banco do Brasil, ao qual foi negado provimento por esta turma julgadora – apelação não provida

Resultado: recurso do autor parcialmente provido; recurso do réu Banco do Brasil desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA e INDENIZATÓRIA com TUTELA DE URGÊNCIA ajuizada por IGOR SOLEDADE BURGOS SILVA, qualificado nos autos, em face de BANCO DO BRASIL S/A e AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., igualmente já*

qualificadas, alegando que recebeu dois e-mails direcionados da plataforma "gov.br" no dia 13/05/2024, informando-lhe que houve atendimento presencial realizado em seu nome no INSS, bem como alteração de sua conta de e-mail registrada (fls. 24/25). Entrando em sua conta "gov", constatou que fora invadida, uma vez que alterados os dados registrados (como o endereço de e-mail, desconhecido pelo Requerente – fl. 26) e realizados diversos acessos aos aplicativos da Receita Federal em seu nome, por endereços de IP diversos da residência do Autor (fls. 27/30). Após a invasão, acessou a plataforma "Registrato", do BACEN, constatando abertura de conta bancária no Banco do Brasil no dia 12/01/2024, bem como na instituição financeira Aqbank, em 13/05/2024 (fls. 31/32). Arguiu que procurou contato com a Ré Aqbank, de forma infrutífera. O Banco do Brasil, por outro lado, teria respondido o Autor, reconhecendo a abertura indevida da conta e comprometendo-se a encerrá-la (fls. 37/39). Promovendo reclamações junto ao BACEN (fls. 34/36), a Ré Aqbank teria informado o cadastramento de chave Pix no nome do Autor, alegando ter tomado providências de exclusão (fls. 44/45). Passou então a alegar que a relação das partes é de natureza consumerista, sendo o Autor consumidor por equiparação; nesse sentido, aplicável o CDC, de forma a ser possível a inversão probatória e a ser objetiva a responsabilidade civil das Requeridas. Considerando que as Rés teriam informado a identificação de fraude mediante a abertura das contas, o Autor arguiu ter sofrido danos morais, de natureza in re ipsa, a pleitear indenização na monta de R\$ 20.000,00. Pleiteou ao Juízo que a demanda fosse acolhida em tutela de urgência, determinando o encerramento das contas bancárias, a devida comprovação da inativação das contas e o fornecimento de toda a documentação relativa à abertura, manutenção, movimentação, cadastro e encerramento das contas. Enfim, pleiteou a procedência da demanda com o intuito de confirmação da medida liminar, requerendo a condenação de indenização por danos morais em R\$ 20.000,00 e a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, bem como a nulidade das contas e a condenação à obrigação de fazer de apresentar os documentos pleiteados. Atribuiu à causa o montante pleiteado a título de indenização. O Juízo deferiu a tutela de urgência pleiteada, determinando aos réus a comprovação da desativação das contas e chave Pix, bem como o fornecimento toda a documentação relativa à

abertura, manutenção, movimentação, cadastro e encerramento das contas bancárias feitas em nome do requerente, sob pena de astreintes (fls. 58/59). O Réu Banco do Brasil acostou aos autos os documentos comprobatórios de desativação das contas (fls. 88/90), bem como a documentação relativa à abertura da conta corrente (fls. 76/87 e fl. 91). Citado, o Requerido Banco do Brasil apresentou contestação (fls. 95/128). Alegou preliminarmente a sua ilegitimidade passiva, uma vez que os contratados sofridos pelo Autor tratar-se-iam de deficiência na segurança pública, sendo fato de responsabilidade estatal. Sob o mérito, arguiu que a parte Ré também fora vítima da fraude, não agindo de forma ilícita. No mais, alegou a ausência dos requisitos ensejadores da responsabilidade civil no caso em tela, bem como a ocorrência de excludente de responsabilidade civil (culpa exclusiva de terceiro). Enfim argumentou a inoccorrência do dano moral, ausente prova de constatação do dano, e subsidiariamente pleiteou que, caso acolhida a pretensão, a condenação por danos morais fosse majorada de forma proporcional ao caso. A Corré Aqbank contestou a inicial (fls. 149/158). Em sede de preliminares arguiu que é ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, a considerar a ausência de relação jurídica entre as partes. Sob o mérito, arguiu que não agiu de forma ilícita, de forma que ausente falha na prestação de seus serviços. Impugnou a ocorrência dos danos morais e pleiteou o indeferimento do ônus probatório. Réplica (fls. 266/286). As partes postularam o julgamento antecipado dos pedidos. Foi negado provimento ao recurso de agravo de instrumento contra a decisão que deferiu a tutela provisória (fls. 292/298).”

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 299/305, confirmada a fls. 354/356) para o fim de para confirmar a tutela de urgência deferida às fls. 58/59, de forma a CONDENAR os Réus à obrigação de fazer de apresentar os documentos das contratações, movimentações, cadastros e encerramento das referidas contas em nome do autor, bem como para declarar nulos os contratos de contas correntes abertas de forma fraudulenta A sucumbência foi recíproca.

Inconformado, o Banco do Brasil (fls. 323/332), insurgindo-se contra a tutela de urgência na forma como foi deferida. Resta demonstrada a desproporcionalidade da obrigação, que se mostra mais que excessiva, podendo ser mais interessante ao autor obter a mesma, do que a solução da lide, ficando assim

desvirtuada o caráter da tutela, tanto o porquê, nos moldes supracitados, converter-se-ia em forma de adimplemento da obrigação. Ademais, a tutela ainda foi fixada sem qualquer parâmetro, tanto porque, fixada sem qualquer limite, podendo inclusive superar o valor da ação. Não foi intimado pessoalmente acerca da cobrança da multa, Assim, pugna-se pela exclusão da penalidade, com base no art. 489, VI do CPC.

O autor também recorreu (fls. 335/349). Alegou que houve contratação fraudulenta. Enfrentou diversos dissabores em razão da abertura de conta fraudulenta. Pediu a condenação dos réus no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$20.000,00. Pelo que expôs, pediu o provimento do recurso.

As partes ofertaram contrarrazões (fls. 358/364, 365/369 e 370/376), nas quais basicamente pediram que os apelos da parte contrária fossem desprovidos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo e vieram preparados. Passa-se, então, ao seu exame.

A questão foi assim decidida:

“Impõe-se, in casu, o julgamento antecipado da lide, com fundamento no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto versa sobre matéria de direito e acerca de fatos cuja demonstração independe de outras provas. Anoto não ser o caso de ilegitimidade passiva. Neste contexto, cumpre observar que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a apreciação das condições da ação norteia-se pelo exame do relato fático exposto na petição inicial, em consonância com a teoria da asserção: "PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. (...). 5. As condições da ação são averiguadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade ativa, os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a inferência, em um exame puramente abstrato, de que o autor e o réu podem ser os titulares da relação jurídica exposta ao juízo. Precedente. 6. Na hipótese em exame, a causa de pedir deduzida na inicial atribui à recorrente as condutas de i) atuar indevidamente como agente financeiro; e ii) ao negociar os termos do contrato de financiamento com o consumidor, inserir no contrato de financiamento a "taxa de retorno" e estipular seu

valor. 7. De um exame abstrato das alegações da inicial, verifica-se que a parte que teria, em tese, ligação direta com o direito material deduzido em juízo é a recorrente, pois, da forma como argumentado pela autora, pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo dos consumidores, o que evidencia sua legitimidade passiva e a viabilidade do processo para amparar o direito material deduzido em juízo. 8. Recurso especial desprovido." (REsp. nº 1.671.315/SC, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 23-04-2019, v. u., destaque nosso). À luz dessa orientação, as rés são partes legítimas, pois a pretensão do Autor volta-se contra possível falha na prestação de seus serviços, que lhe teria causado danos. As alegações de excludentes de responsabilidade confundem-se com o mérito. No mais, a relação jurídica entre as partes é de consumo, pois o autor e os réus enquadram-se respectivamente nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, ainda que por equiparação. O artigo 6º do aludido Código estabelece a possibilidade de inversão do ônus da prova, a critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for o consumidor hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências. Nesse ínterim, sua incidência só faria sentido se as provas constantes dos autos fossem insuficientes ao julgamento, caso em que seria necessária a instrução processual. Não havendo instrução, e tratando-se de julgamento antecipado da lide, respaldado pelo art. 355, I, do CPC, reputo desnecessária a inversão do ônus da prova. Sem mais preliminares, passo à análise do mérito. A pretensão é parcialmente procedente. Como delineado, a relação entre as partes é de natureza consumerista – forma, para que o prestador de serviços responda, basta que se configurem o dano e o nexo causal, sendo irrelevante a culpa. Trata-se da responsabilidade civil de cunho objetivo, como prevê a súmula 279 do E. STJ que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Conforme se depreende dos autos, denota-se que o autor foi vítima de golpe aplicado por terceiros, que abriram contas correntes nas instituições financeiras Requeridas em seu nome, sem a sua autorização (fls. 31/32). Tanto é assim que o Requerido Banco do Brasil admitiu a ocorrência da abertura fraudulenta (fl. 38), bem como a Corrê Aqbank (fl. 44). Não só, em cumprimento à medida liminar deferida, o Réu Banco do Brasil acostou aos autos os documentos utilizados pelos golpistas para abertura da conta, tal como foto

(fl. 91) e documento de identidade do Autor (fls. 80/81). Em que pese a conduta tenha sido perpetrada por terceiros sem relação com as partes do processo, a instituição financeira ré não se desincumbiu de sua obrigação de conferir a autenticidade dos dados pessoais e documentos do autor, o que fere o disposto no artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Outrossim, cabe à requerida a responsabilidade quanto à vigilância sobre eventual clonagem do sítio eletrônico ou disposição na internet de canais de atendimento fraudulentos, não podendo recair sobre o consumidor os efeitos deletérios da referida prática. É certo ainda que, de acordo com o enunciado da Súmula 479 do C. STJ, “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”. Patente, portanto, a responsabilidade da instituição financeira ré, que decorre da falha do serviço, por não ter sido diligente o suficiente para impedir a propagação dos dados contratuais, fato que está inserido no risco da atividade exercida. Se por um lado o consumidor encontra facilidade e agilidade nas movimentações financeiras, por outro o banco utiliza os serviços não presenciais e digitais como marketing para alavancar seus negócios angariando cada vez mais clientes. Ainda, diante da possibilidade de manter menor aparato para os trabalhos presenciais, acaba diminuindo seus gastos (gerando, portanto, maior lucro) e transferindo parte da sua atividade (a segurança das transações) ao próprio consumidor. Em virtude dessa lucratividade, cabe à instituição financeira criar mecanismos cada vez mais seguros para garantir que cada vez menos ocorram fraudes como a narrada nos autos. Com efeito, a atividade exercida pela requerida constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o réu não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, permitindo que o tomador de seus serviços experimente danos em seu patrimônio, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes. Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, de rigor estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação

dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I). Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados e realiza operações financeiras não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição requerida, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar as cautelas de fiscalização devidas para garantir a segurança de seu cliente. Logo, flagrantes os sinais de fraude das operações, indisputável a responsabilidade da instituição financeira, cuja omissão configura falha procedimental de natureza interna, própria do serviço bancário. Nesse sentido, veja-se: APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. ABERTURA DE CONTA. CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO E EMPRÉSTIMOS. I. Caso em Exame. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais proposta por consumidor contra instituição financeira. Sentença julgou parcialmente procedente o pedido para tornar inexigíveis débitos e cancelar cartões de crédito emitidos sem autorização. II. QUESTÕES em Discussão. As questões em discussão consistem em (i) cerceamento de defesa por ausência de depoimento pessoal do autor (ii) impugnação do valor da causa; (iii) exigibilidade do débito. III. Razões de Decidir. 1. O juiz pode julgar antecipadamente o mérito quando a solução do conflito prescinde de provas, conforme art. 355, I, do CPC. No caso, o depoimento pessoal do autor não era necessário, dada a prova documental existente 2. O valor da causa deve corresponder ao interesse econômico em discussão. A dívida supera o valor alegado pelas rés, justificando a rejeição da impugnação ao valor da causa. 3. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes de terceiros, conforme CDC e jurisprudência do STJ. 4. Rés que não comprovaram a regularidade das operações questionadas, sobretudo a abertura de conta pelo autor. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 1.012, art. 355, I, art. 292, VI, art. 85, § 11. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Resolução n 4.753/19 do Banco Central do Brasil, art. 2º. Súmula 297, STJ. Súmula 479, STJ. Tema 466, STJ. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1006672-73.2022.8.26.0248; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2);

Foro de Indaiatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025) "Apelação Ação declaratória de nulidade de transação bancária c/c indenização por danos materiais e morais Sentença de parcial procedência Recurso da autora. Fraude mediante instalação de aplicativo através de falsa central de atendimento, segundo o banco, o que foi negado pela autora - Realização de empréstimo seguido de transferências sucessivas, em notório descompasso com o perfil de movimentação da conta da autora Banco que não demonstrou ter zelado pela segurança de suas operações. Ainda que se controverta sobre ter a autora sido vítima de fraude, a situação dos autos evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram questionadas comprovadamente junto ao banco, no mesmo dia, uma delas inclusive antes da respectiva ocorrência, pelo que se pode extrair dos documentos anexados Outrossim, as operações desbordam, notoriamente, do perfil da consumidora, tanto o envio de Pix como o gasto no cartão de crédito. Dano moral Inocorrência Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade. Recurso parcialmente provido." (TJSP;Apelação Cível 1011367-06.2023.8.26.0161; Relator(a): Afonso Celso da Silva;Comarca: Diadema; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 01/07/2024; Data de publicação: 01/07/2024; destaques nossos) Consequentemente, a procedência da pretensão autoral é medida que se impõe, reconhecendo-se a falha no serviço prestado e a obrigação do réu em fornecer os documentos originais de (i) contratação, (ii) movimentação, (iii) cadastro e (iv) encerramento das contas abertas de forma fraudulenta, bem como para declarar a nulidade dos contratos em comento. Outrossim, não verifico reputados os danos morais pleiteados. O dano moral é conceituado como ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado. As pessoas, em razão da vida moderna e das inúmeras atividades realizadas em sociedade, estão sujeitas a toda sorte de acontecimentos, que, todavia, são causadores de transtornos e aborrecimentos, mas não geram quaisquer direitos a indenização, e não configuram o dano moral, sob pena de vulgarização da figura. No caso, considero que as ocorrências implicaram

transtornos que não ultrapassam a esfera do mero aborrecimento. Isso pois, ao comunicar-se com as Requeridas, estas reconheceram a realização da fraude (fl. 38 e fl. 44), prontificando-se ao encerramento da conta e anotando a inexistência de qualquer restrição no nome do Autor. Decerto, trata-se de dissabor passado pelo Requerente, que não sofreu consequências gravosas capazes de afetar o plano da moral. Nesse sentido, é medida de rigor o indeferimento do pleito. Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão...”

Por primeiro, nega-se provimento ao apelo do Banco do Brasil.

Insurge-se contra o deferimento da tutela de urgência, mas referida questão já foi apreciada por esta turma julgadora, no agravo de instrumento de nº 2314700-34.2024.8.26.0000, interposto pelo próprio Banco do Brasil e cujo acórdão já transitou em julgado.

Transcrevo, por oportuno, trecho de sua fundamentação, por oportuno:

“O agravo não comporta provimento. A concessão de tutela de urgência (antecipada ou cautelar) é medida excepcional que demanda a existência de elementos que evidenciem, cumulativamente, a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil. A análise dos autos faz ver a presença dos requisitos acima mencionados, o que leva a se concluir pelo acerto da decisão de 1º grau. O agravado requer que o agravante e o interessado comprovem a desativação das contas e chave pix, e forneçam toda a documentação relativa à abertura, manutenção, movimentação, cadastro e encerramento das contas bancárias feitas em seu nome. Há nos autos prova que apresentasse grau de convencimento suficiente para permitir que, de pronto, fosse deferida a tutela de urgência. Deste modo resto, sem ingressar demasiadamente no mérito das questões discutidas, o fato é que há verossimilhança nas alegações deduzidas em sua petição inicial, extraindo-se delas probabilidade do direito invocado em grau suficiente para deferimento da medida.

*Sem que se faça, evidentemente, juízo valorativo definitivo a respeito dos fatos, o que será feito quando do julgamento do mérito, no caso dos autos, a narrativa inicial induz à conclusão de que pode realmente ter havido a abertura de contas bancárias em nome do agravado por terceiro fraudador. Agora, a questão da multa, fixada para o caso de descumprimento das determinações judiciais. Era realmente necessária a estipulação da cominação. A intrínseca carga mandamental contida na decisão deveria ser suficiente para fazer com que o agravante suspendesse atos de cobrança de qualquer espécie no que tange aos negócios contestados. Entretanto, a experiência tem demonstrado que boa parte das determinações judiciais dirigidas às instituições financeiras tem sido ignorada e descumprida. Essa indiferença por parte dos bancos no tocante a comandos judiciais da espécie do ora recorrido – além de afrontar o Poder Judiciário – tem certamente acarretado danos àqueles que buscam a proteção judicial de seu direito. Não se pode deixar de destacar que a multa fixada não acarretará qualquer prejuízo ao agravante – porque não incidirá – se ele se limitar a cumprir a decisão ora confirmada. É o mínimo que se espera de um jurisdicionado em um Estado Democrático de Direito. A não incidência da multa, portanto, depende apenas da vontade do agravante. E ele próprio já afirmou neste agravo ter cumprido com a determinação. Se merece ser mantida a astreinte – inclusive quanto ao valor fixado (R\$ 1.000,00), pleno de razoabilidade. Em suma, pelos motivos alinhavados, há que se manter a decisão recorrida. Nesses moldes, **nega-se provimento ao agravo.**”*

Ao contrário do que afirma o Banco do Brasil, referida astreinte foi limitada a R\$20.000,00.

Também não houve qualquer prejuízo ao Banco do Brasil pelo fato de não ter sido intimado pessoalmente da tutela deferida, tanto assim, que interpôs o referido agravo de instrumento.

É pacífico o entendimento de que a nulidade deve ser proclamada somente ante a comprovação de efetivo prejuízo (“*pas de nullité sans grief*”). Sobre o tema, confirmam-se as seguintes notas jurisprudenciais colacionadas por Theotonio Negrão:

“O atual CPC prestigia o sistema que se orienta no sentido de aproveitar ao máximo os atos processuais, regularizando sempre

que possível as nulidades sanáveis' (STJ-RT 659/183);

'Em tema de nulidade no processo civil, o princípio fundamental que norteia o sistema preconiza que para o reconhecimento da nulidade do ato processual é necessário que se demonstrem, de modo objetivo, os prejuízos consequentes, com influência no direito material e reflexo na decisão da causa' (STJ-6ª T.: RSTJ 119/621)".¹

Analisando, agora, o recurso do autor.

Respeitado o entendimento externado pela i. magistrada sentenciante, o dano moral se patenteou e a responsabilidade pela reparação é dos réus.

As contas bancárias nos dois réus não foram abertas pelo autor. Tanto assim que os contratos de abertura foram cancelados.

Por conta disso, impositiva a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes.

O simples fato de o autor ser indevidamente responsabilizado pela operação indevida feita por golpistas traz-lhe inegável prejuízo de imagem e aflição pessoal, sendo razão suficiente para dar ensejo ao surgimento de danos morais.

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.

Decorre da singela observação da realidade, a percepção da perturbação indevida que os serviços deficientemente prestados pelos bancos causam aos clientes.

Em razão da abertura indevida das contas correntes em seu nome, o autor teve que se dirigir à delegacia de polícia para lavrar boletim de

¹ Código de Processo Civil e Legislação Processual em Vigor. Theotonio Negrão; José Roberto F. Gouvêa e Luís Guilherme A. Bondioli. 42ª ed., São Paulo: Saraiva, 2010, p. 334).

ocorrência (fls. 40/41). Tentou resolver o problema na via administrativa e não obteve êxito.

A ausência de cautela dos réus que permite a abertura de contas correntes, sem que haja confirmação da autenticidade dos documentos do cliente, ocasiona dano moral. A aflição sofrida pelo autor na hipótese não se caracteriza como aborrecimento banal, mas como severa perturbação à paz de espírito, bem da personalidade. Em outro dizer, tem pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Presentes a responsabilidade do apelado e o dano moral, passe-se à análise do *quantum* da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no momento da fixação do *quantum debeatur*. A indenização deve ser prudentemente arbitrada, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, sem porte para lhe coibir a prática de atos semelhantes.

No caso presente, apresenta-se como adequado não o valor pleiteado pelo autor, na inicial (R\$ 20.000,00 – vinte mil reais), mas a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco 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. Anote-se que não houve negatização do nome do autor.

Tal quantia não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

O valor da indenização deverá ser corrigido pela tabela deste

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. RT – 7ª edição, 2007, p. 1708.

Tribunal, a partir da data de julgamento do recurso, consoante o entendimento consolidado na Súmula 362 do STJ (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”). Os juros de mora incidirão sobre a indenização no importe de 1% ao mês, contados de forma simples, a partir do evento danoso, porque a hipótese é de responsabilidade extracontratual. Aplica-se ao caso a Súmula nº 54 do STJ, cuja redação é a seguinte: “*Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*”.

A partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Nesse sentido, o recente entendimento do STJ, explicitado no REsp 1.795.982.

Via de consequência, o resultado do provimento parcial do apelo leva à inversão dos ônus da sucumbência. O fato de a indenização não ter sido fixada no montante estimado inicialmente (R\$20.000,00) não implica sucumbência recíproca, ante o disposto na Súmula 326 do STJ.

Arçarão os réus com as custas processuais e honorários advocatícios ora fixados no importe de 20% do valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, § 2º do CPC. Referida quantia é adequada para remunerar o advogado do autor, considerada a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido – já considerado o adicional em grau recursal –, o tempo de tramitação e o local da prestação do serviço.

Nestes moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso do autor e se nega provimento ao apelo do réu Banco do Brasil.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator