



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2023.0000067326**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000968-21.2022.8.26.0526, da Comarca de Salto, em que é apelante ALBA DANTAS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LÍGIA ARAÚJO BISOGNI (Presidente), VIRGÍLIO DE OLIVEIRA JUNIOR E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 1º de fevereiro de 2023

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO Nº 47076**

**APEL. Nº 1000968-21.2022.8.26.0526**

**COMARCA: SALTO**

**APTE. : ALBA DANTAS DOS SANTOS (JUST GRAT)**

**APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Realizações de 04 empréstimos e transferências, via PIX, não reconhecidas pela autora – Prova produzida que comprovou que a instituição financeira/ré falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vistas que as transações fogem ao perfil da autora – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexigibilidades dos empréstimos e débitos (PIX) – Danos morais configurados – “Quantum” indenizatório, entretanto, que deve ser fixado com moderação – Recurso provido, em parte.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Alba Dantas dos Santos contra Banco Mercantil do Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 206/209, de lavra do Magistrado CLÁUDIO CAMPOS DA SILVA, com fundamento no inciso I, do art. 487, do Código de Processo Civil, julgou improcedente o pedido, revogando, por consequência, a tutela de urgência anteriormente deferida (fls. 94). Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Irresignada, apelou a autora, vencida, buscando reforma, sustentando, em apertada síntese, que recebeu ligação em seu telefone fixo, sendo que a pessoa se identificou como preposta da instituição financeira, informando que seu cartão havia sido clonado e que os falsários estavam fazendo compras em lojas na cidade de Guarulhos e que para poder realizar o bloqueio do cartão de seu benefício seria necessário que fornecesse alguns dados pessoais e bancários; diz que, após informar os dados bancários, desconfiou que poderia se tratar de um golpe e entrou em contato com sua agência solicitando o bloqueio de sua conta, contudo, o banco se manteve inerte



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ao seu requerimento, o que acabou lhe gerando muito prejuízo; argumenta que é idosa (69 anos), sem conhecimento técnico, sempre agiu de boa-fé, e que não tem a malícia do dia a dia, ao contrário da instituição financeira, que deveria agir preventivamente para evitar o resultado danoso a seus clientes. Pretende, portanto, seja a instituição financeira condenada ao cancelamento dos contratos de empréstimos realizados em seu nome; restituir os valores transferidos através do PIX para terceiros, bem como seja indenizada dos danos morais que alega ter sofrido, diante da falha na prestação de serviços.

Recurso regularmente processado, com resposta da instituição financeira (fls. 224/233), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação da autora é no sentido de que, no dia 04.11.2021 recebeu uma ligação na qual o interlocutor disse se tratar de funcionário do banco e que, em razão de uma suspeita de clonagem de cartão, solicitou da autora os dados pessoais e bancários, tendo a autora fornecido número do cartão, o número da conta, da agência, senha de letras e de números, seu CPF e o nome do marido. Após poucos minutos, tomou conhecimento da realização de 04 empréstimo em seu benefício (sendo o 1º no valor de R\$ 15.484,00; o 2º no valor de R\$ 1.310,00; o 3º no valor de R\$ 319,00 e 4º no valor de R\$ 209,00. Solicitou o bloqueio da conta à instituição financeira, que bloqueou todos os acessos a conta, cartões, aplicativo, empréstimos, saques e transferências. Foram realizadas transferências via PIX (a primeira para uma suposta pessoa chamada “Thais Alves” no valor de R\$ 10.000,00, através da chave e-mail: “thais\_alves889@Outlook.com”, e uma segunda transferência no dia 05/11/2021 também no valor de R\$ 10.000,00, em nome de um suposto “Angelo Marcos Santos Machado”, através da chave número de celular: “+5511976770872”).

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito dos recursos repetitivos: “RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

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” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento da Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Em que pese alegação da autora na inicial de que conversou com preposto da instituição financeira, o cerne da questão é a realização de transações fraudulentas (empréstimos e transferências via PIX), fugindo totalmente ao perfil da consumidora.

A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da instituição financeira decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, a movimentação efetuada em um só dia (04.11.2021), de quantias consideráveis (04 empréstimos e transferências via PIX) em cotejo àquelas que a autora normalmente efetua (extratos de fls. 43 e seguintes), deveria ter sido detectada de forma preventiva, mormente em se tratando de operações realizadas via *internet* e considerando o perfil de consumo da autora.

Não se pode olvidar da conduta culposa da instituição financeira em não se cercar de meios a fim de minimizar a possibilidade de invasão de seu



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sistema. Cabe destacar que a vulnerabilidade decorreu também da conduta do banco, uma vez que possibilitou a captura, por terceiros, de dados de seus clientes correntistas, no caso, a autora.

No caso em tela, a prova dos autos, embora sugira que a autora tenha contribuído para o evento danoso na medida em que afirmou expressamente ter informado “o número do cartão, o número da conta, da agência, senha de letras e de números, seu CPF e o nome do marido” (fls. 02, item 1.3, da petição inicial), corrobora a omissão da instituição financeira com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes.

Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo ressaltar que, 04 empréstimos realizados no mesmo dia, com certeza, fogem ao perfil do cliente.

Desta feita, a falha da ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída à autora que, ao final, sofre diretamente com a cobrança de quantias e empréstimos não utilizados e transferências via PIX. As regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Ora, a autora é idosa (69 anos – fls. 35), sendo pouco provável que tenha realizado tantas contratações de maneira digital.

Ademais, é curioso o fato de que os inúmeros empréstimos foram realizados todos no mesmo dia.

Ressalto que o fato de os valores dos empréstimos terem sido encaminhados à conta corrente da parte autora não desnatura a fraude,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

principalmente porque tais valores foram transferidos, na mesma data, via PIX, para terceiros fraudadores.

A instituição financeira poderia ter cruzado os dados e bloqueado as transferências, frustrando os planos do estelionatário; ou, se houvesse uma gestão mais direcionada para o cliente, a gerência, que se espera instruída para tal função, no momento da entrada de valores a título de empréstimos, já consultaria a correntista sobre a legitimidade, impedindo , o uso do crédito imediato, em especial, mediante transferências para terceiros que não devem compor os contatos da autora, cujo rol as instituições financeiras mantém cadastrado no sistema.

Destarte, não comprovadas as relações jurídicas da qual advieram os débitos, de rigor declarar a inexistência das referidas contratações em relação à autora e a consequente inexigibilidade dos débitos, devendo a instituição financeira proceder à devolução em dobro dos valores devidos, nos termos do art. 42 do CDC, quer porque a responsabilidade do banco é objetiva, seja porque a vítima tem o amparo das normas do Código de Defesa do Consumidor (v. artigos 12 e seguintes da Lei nº 8.078/90).

Reconheço a ocorrência de danos morais, eis que a autora teve desconto em seu benefício previdenciário (R\$ 384,32 – janeiro/2022 – fls. 12), e, também, porque despendeu seu tempo útil enfrentado o aborrecimento de solucionar a questão em tela, aplicando-se ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor.

O valor da indenização, outrossim, fica arbitrado, não nos R\$ 20.000,00 pleiteados na inicial (fls. 25, item 3.11), mas em R\$ 8.000,00, com correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir do arbitramento (súmula 362, STJ) e juros de mora do evento danoso (súmula 54, STJ).

Por fim, fica a instituição financeira condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais de 10% do valor total da condenação, nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do CPC, lembrando que a fixação de danos morais em valor inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (súmula 326, STJ).

Assim decidindo, não há que se falar em ofensa aos dispositivos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

de lei citados pelas partes, servindo a assertiva para propósitos de prequestionamento.

Pelo exposto, dou provimento, em parte, ao recurso.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
Relatora