



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000066884

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001066-38.2023.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que são apelantes LAIANE DOS SANTOS MOTA (JUSTIÇA GRATUITA) e LEANDRO SATURNINO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001066-38.2023.8.26.0213

Apelantes: Laiane dos Santos Mota e Leandro Saturnino de Souza

Apelados: Banco C6 S/A e Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Comarca: Guará

Voto nº 6817

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE EM TRANSAÇÕES VIA PIX. GOLPE DO LEILÃO. INEXISTÊNCIA DE HIPÓTESE DE BLOQUEIO DE PIX AFASTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ABERTURA DE CONTA UTILIZADA POR FRAUDADORES. DEVER DE SEGURANÇA NÃO DEMONSTRADO. DANOS MATERIAIS E MORAIS RECONHECIDOS PARA SEREM ARCADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DESIDIOSA. PROCEDÊNCIA PARCIAL DO APELO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos morais e materiais decorrentes de fraude em transação bancária envolvendo a utilização do sistema PIX. A fraude consistiu na transferência de valores para conta de terceiro fraudador, sob falsa premissa de participação em leilão promovido por fraudadores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões centrais em discussão:

- (i) verificar se houve falha na prestação de serviço por parte das rés, MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e BANCO C6 S.A., que justifique a responsabilização pelos danos sofridos pela parte autora;
- (ii) apurar se a conduta das rés configurou dano moral e/ou material, com necessidade de reparação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras está prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e decorre do dever de segurança nas operações realizadas em ambiente bancário, conforme jurisprudência consolidada no âmbito do STJ (Súmula nº 479).
2. Em relação ao MERCADO PAGO, restou demonstrado que a transação de R\$ 549,00 realizada pela titular da conta não apresentou características atípicas do perfil ou indícios de fraude que demandassem bloqueio cautelar, inexistindo falha na prestação do serviço.
3. Em relação ao BANCO C6, a instituição não comprovou a adoção de procedimentos adequados de segurança na abertura da conta utilizada pelos fraudadores, em

desconformidade com os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central. Essa falha caracteriza defeito na prestação de serviço, atraindo a responsabilidade da ré pelos danos causados.

4. Os danos materiais, no valor de R\$ 1.449,00, decorrem diretamente da falha de segurança na abertura de conta pela corré BANCO C6.

5. Quanto aos danos morais, reconhece-se que os transtornos suportados pela parte autora, decorrentes da falha na prestação de serviço, extrapolam o mero aborrecimento, configurando lesão a direito de personalidade. O dano moral foi fixado em R\$ 5.000,00, valor proporcional e adequado às circunstâncias do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira que permite a abertura de conta bancária utilizada em fraude, por negligência na identificação do correntista, comete falha de serviço no âmbito da segurança e por isto responde objetivamente pelos danos materiais e morais sofridos pela vítima, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do STJ.

Dispositivos relevantes citados: CDC, artigo 14, § 3º, inciso II; Resolução BCB nº 01/2020, artigos 32, inciso V, e 39-B, § 1º; Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, artigos 2º e 4º; CPC, art. 1026, § 2º.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula nº 479.

STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023.

STJ, AgInt no AREsp 566793/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 21.05.2019.

TJSP, Apelação Cível nº 1097638-07.2023.8.26.0100, Rel. Paulo Sergio Mangerona, j. 21.11.2024.

TJSP, Apelação Cível nº 1000274-11.2024.8.26.0614, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 02.12.2024.

Vistos.

Os requerentes apelam da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 182/189), porque esta deixou de acolher os pedidos formulados na inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Ante o exposto, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE os pedidos inaugurais a ação. CONDENO os requerentes ao pagamento de custas e despesas

processuais, bem como de honorários advocatícios, que ora fixo em 10% do valor atualizado da condenação, nos moldes do artigo 85, § 2º, do Código Processo Civil.”.

Em suas razões recursais, os requerentes sustentaram a inexistência de comprovação da culpa exclusiva do consumidor pelos danos por eles padecido, afastando, dessa forma, a aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 12, § 3º, inciso III, e no artigo 14, § 3º, inciso II, ambos do Código de Defesa do Consumidor. Enfatizaram a aplicação da responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraudes envolvendo a utilização de PIX, com fundamento na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e no artigo 32, inciso V, da Resolução BCB nº 01/2020.

Apontaram, ainda, a responsabilidade da instituição financeira no que se refere à abertura da conta beneficiária das transações fraudulentas, sustentando a falta de observância dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil. Por fim, alegaram a negligência das rés em adotar as providências necessárias para solucionar os problemas reportados por eles, especialmente no que concerne à tentativa de recuperação dos valores transferidos.

A parte autora interpôs recurso sem o recolhimento do preparo, com base na gratuidade de justiça a ela concedida (fls. 49/50).

O recurso é tempestivo e atende aos requisitos de admissibilidade.

As requeridas apresentaram contrarrazões no prazo legal (fls. 214/223 e 224/247), nas quais apontaram a ausência de nexo de causalidade para imputá-las qualquer responsabilidade pela fraude noticiada na inicial. Defenderam que a consumação do golpe ocorreu por culpa exclusiva dos consumidores e de terceiros, a invocarem a excludente de responsabilidade objetiva prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumido

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória por danos morais e materiais. Narram os autores que se interessaram na aquisição de uma motocicleta através da empresa VIP LEILÕES, e que feitas as tratativas de praxe, o preposto da empresa solicitou o pagamento de R\$900,00 referente ao documento do veículo e R\$549,00 sem informar o motivo.

Todavia, verificaram que foram vítimas de golpistas e na verdade eram fraudadores utilizando a denominação da empresa, razão pela qual solicitaram o estorno dos valores e obtiveram a resposta de que deveriam realizar o pagamento do cancelamento.

Para a análise da matéria, não se olvida que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

A questão devolvida a este Tribunal se destina a apurar se há responsabilidade das corrés pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Para melhor organização, a suposta responsabilidade de cada corré será tratada em tópicos próprios, nos quais serão analisadas as respectivas imputações autorais a cada uma, com a devida fundamentação.

1. MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias, as quais envolvam movimentações de valores dos consumidores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo Colendo

Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, assim consignou:

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”. (destaques meus).

Neste contexto, o entendimento jurisprudencial se consolidou no sentido de atribuir às instituições financeiras o dever de conferir segurança no âmbito de suas operações, bem como de zelar pela integridade do patrimônio de seus

clientes, adotando medidas e mecanismos eficazes para minimizar a ocorrência de fraudes.

Em se tratando de relação consumerista, incumbia aos prestadores de serviço comprovarem que a fraude ocorreu por culpa exclusiva das vítimas ou de terceiros, operando-se a excludente de responsabilidade disposta no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, além de demonstrarem a adoção de todas as cautelas e medidas concretas, com o propósito de dificultarem a fraude, conforme preconiza a jurisprudência dos E. Tribunais Superiores.

Neste sentido, não obstante as alegações dos autores, verifica-se que a instituição financeira observou a diligência que lhe é exigida para garantir a segurança de suas operações.

A transferência questionada, no montante de R\$ 549,00 (fls. 44), não apresentava indícios de anormalidade ou movimentação incompatível com o perfil de gastos dos consumidores, especialmente por se tratar de uma única transação de pequeno valor, que, dentro dos padrões ordinários de monitoramento, não seria suficiente para gerar suspeitas ou bloqueios preventivos.

Além disso, constata-se que não houve qualquer invasão à conta bancária ou tentativa de acesso irregular que pudesse demandar a ativação de mecanismos de segurança automatizados pela instituição.

Na verdade, conforme consta dos autos, a própria titular da conta realizou voluntariamente a transferência, sob a falsa impressão de que se tratava de um leilão legítimo, que, posteriormente, revelou-se fraudulento.

Nesse contexto, não era exigível o bloqueio cautelar da transação, previsto no § 1º, do artigo 39-B, da Resolução BCB nº 01/2020, pois ausente qualquer indicativo de que se tratava de fraude, pelo valor compatível da transferência ao perfil da correntista, ter a transação se desenvolvido de forma

isolada, não se apresentando quaisquer outros dos fundamentos de bloqueio de PIX admitidos por tal norma:

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN nº 269 de 01/12/2022).

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;

III - o horário e o dia da realização da transação;

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e

V - outros fatores, a critério de cada participante.

Deste modo, não há espaço para se responsabilizar este réu pela fraude praticada sob a forma de PIX, nos termos descritos no artigo 32, inciso V, a Resolução BCB nº 01/2020.

Sobre a matéria, cabe destacar o Enunciado nº 14 da Presidência da Seção de Direito Privado deste Tribunal, o qual condiciona a responsabilização das instituições financeiras à comprovação de falha na prestação de serviços, na segurança ou no desrespeito ao perfil do correntista, não tendo no caso em tela os autores conseguido demonstrar isto em face deste réu.

Dessa forma, não é possível imputar ao MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA qualquer falha na adoção de medidas de segurança, motivo pelo qual se afasta sua responsabilidade pelo ocorrido.

2. BANCO C6 S.A

Por outro lado, a parte autora também imputa a responsabilidade da fraude ao BANCO C6 sob o argumento de que houve falha na prestação de seus serviços bancários, especialmente no que diz respeito à segurança, uma vez que permitiu que terceiros estelionatários abrissem conta bancária voltada exclusivamente para a finalidade de praticarem fraudes bancárias.

Os autores, nessa hipótese, figuram como possíveis vítimas de falha na prestação de serviços, o que atrai a incidência do artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, que equipara a consumidores todas as vítimas de defeitos na prestação de serviço.

Assim, uma vez apontada a falha da ré na captação e avaliação de seus clientes, incumbia-lhe o ônus de demonstrar a regularidade da abertura da conta corrente que recebeu os valores ilícitos, conforme disposto nos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, as quais exigem a adoção de procedimentos e controles capazes de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares das contas, bem como a autenticidade das informações fornecidas, inclusive mediante confronto dessas informações com bancos de dados públicos ou privados

Neste sentido, o banco alega ter cumprido todas as exigências normativas aplicáveis à abertura da conta, nos termos desta, porém, deixou de trazer ao feito qualquer comprovação das providências adotadas, justificando que, devido ao sigilo bancário, a exibição dos referidos documentos dependeria de ordem judicial (fls. 118).

Cumprir destacar, contudo, que os dados cadastrais bancários não se confundem com as movimentações financeiras, sendo entendimento consolidado na jurisprudência dos Tribunais Superiores, bem como desta Corte, que apenas as movimentações financeiras estão protegidas pelo sigilo bancário. A propósito, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça e esta E. Corte Estadual:

RECURSO ESPECIAL. ARTS. 155, § 4º, II, E 288 DO CP, E ART. 10 DA LC 105/2001. DADOS CADASTRAIS BANCÁRIOS. SIGILO. PROTEÇÃO. AUSÊNCIA. NULIDADE DA PROVA. NÃO OCORRÊNCIA. ABSOLVIÇÃO SUMÁRIA AFASTADA PELO TRIBUNAL A QUO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1. Tem esta Corte compreendido que os dados cadastrais bancários (informações de seus correntistas como número da conta-corrente, nome completo, RG, CPF, número de telefone e endereço) não estão protegidos por sigilo bancário, que abrange tão somente as movimentações financeiras (aplicações, transferências, depósitos etc).

Precedente. 2. Fornecidos à investigação tão somente os dados cadastrais dos titulares das contas bancárias beneficiárias das transferências que se apontam fraudulentas, não há falar em nulidade da prova por ausência de autorização judicial, cujo desmembramento da cadeia dos posteriores lançamentos bancários tiveram suporte em decisão judicial, nos autos do pedido de quebra de sigilo bancário e telemático. 4. Recurso especial improvido.

REsp 1795908 / PB, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Sexta Turma, Julgado em 21/05/2019. (destaques meus).

e

APELAÇÃO. AÇÃO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS. SENTENÇA DE EXTINÇÃO. INSURGÊNCIA DA AUTORA. INTERESSE PROCESSUAL EVIDENCIADO. NECESSIDADE DA MEDIDA A FIM DE OBTER DADOS CADASTRAIS DAS CONTAS DESTINATÁRIAS DOS VALORES PROVENIENTES DE GOLPE. **DADOS CADASTRAIS QUE NÃO SE**

CONFUNDEM COM TRANSAÇÕES FINANCEIRAS. SIGILO BANCÁRIO QUE SE APLICA APENAS ÀS MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL E C.STJ. SENTENÇA ANULADA. RECURSO PROVIDO. (destaques meus).

Apelação Cível 1107271-08.2024.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024)

Deste modo, inexistindo óbice para a apresentação da documentação relacionada à abertura da conta beneficiada pela fraude, inevitável a conclusão de que deixou de se realizar a prova necessária de que observou o dever de cautela exigido pela autoridade financeira nacional, daí se reconhecer a falha de segurança desta ré, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Necessário deixar claro que não serve de prova de convencimento a juntada de tela sistêmica por esta instituição financeira, para demonstrar que bem observou o dever de cautela para a abertura da conta, pois quando muito tal documento corresponde a campos preenchidos de um cadastro próprio, sem quaisquer dos documentos necessários para se identificar um consumidor interessado na abertura da conta (fls. 119).

Vale ressaltar que o fato da fraude ter sido praticada por terceiros, não constitui, por si só, excludente de responsabilidade para o fornecedor de serviços bancários, mas sim, reconhecer que sem a falha de serviço do prestador, que a fraude não seria possível de se realizar.

Adicione-se a isto, que a instituição financeira, ao ofertar seus serviços de forma virtual, bem assume o dever de cautela de só admitir a abertura de conta àqueles que demonstrarem de maneira inequívoca a respectiva identificação, o que implica em prover mecanismos de segurança robustos nas suas operações.

Nesse sentido já decidiu esta E. Corte:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição de pagamento. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com efetivação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu das empresas de serviços financeiros sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a devolução das quantias transferidas pelo autor. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pelo autor no importe de

R\$ 3.998,79 . E terceiro, mantém-se a reparação dos danos morais. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição do autor para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, a ré insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Apelação Cível 1000274-11.2024.8.26.0614; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tambaú - Vara Única; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024)

e

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. "Golpe do Leilão" (página na internet criada por terceiros estelionatários para venda de veículos por meio de leilão público). Arrematação de veículo e transferência de dinheiro via Pix para conta de terceiro fraudador, correntista do banco requerido. Legitimidade passiva da instituição financeira reconhecida. **Responsabilidade objetiva (Teoria do Risco da Atividade). Consumidor por equiparação – art. 17 do CDC. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno consistente na irregularidade da abertura da conta utilizada para fins ilícitos, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.** Dano material demonstrado. Sentença reformada. Recurso do autor provido. (destaques meus).

Apelação Cível 1097638-07.2023.8.26.0100; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: **Núcleo de**

Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2024; Data de Registro: 21/11/2024).

Verificada a ocorrência de falha na prestação de serviços pela corre BANCO C6 S.A., resta analisar se os danos suportados pelos autores extrapolaram a esfera patrimonial.

No que se refere dano moral, convém destacar o entendimento doutrinário de Maria Helena Diniz, que ao tratar da matéria assim destacou:

“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.” DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando esse parâmetro doutrinário, a conduta da ré causou prejuízo que ultrapassa a simples perda financeira sofrida pelos autores, visto que estes necessitaram despender seu tempo útil – que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais – por conta da falha na prestação de serviço deste réu.

Esse desvio produtivo é reconhecido como um dano indenizável, pois obriga o consumidor a dedicar esforços a solucionar problemas que não deu causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação, configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Importa reforçar a responsabilidade da instituição financeira decorre da falha de segurança de suas operações, uma vez que autorizou a abertura de conta sem demonstrar ter observado as cautelas exigidas pelas normas pertinentes para tanto.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

Deste modo, configurado o dano moral, necessário arbitrar, dentro dos campos da razoabilidade e da proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido.

Nesse passo, não obstante os danos sofridos pela parte autora, o reparo da ordem de R\$ 15.000,00 para cada um dos autores, conforme pleiteado, sem dúvida representaria um enriquecimento sem causa deles, tanto que assinalam sequer ter recursos para o ajuizamento desta demanda e por isto fazem jus à gratuidade processual a eles deferida (fls. 49), daí porque arbitro a indenização por danos no importe de R\$ 5.000,00, a ser dividida pelos autores.

A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória

(secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelos consumidores e de todos os transtornos experimentados até obterem o justo reparo a tais danos.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* ("Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência", editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

Nesse sentido já se manifestou esta E. Turma IV:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. **FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS.** INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME
Apelação interposta pelo Banco Santander contra sentença que julgou procedente a ação de declaração de inexistência de débito e condenou a instituição financeira à restituição dos valores descontados indevidamente da conta do autor, além da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O banco alega inexistência de falha na prestação do serviço e

pleiteia a exclusão ou redução dos danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões centrais em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a condenação à restituição dos valores descontados indevidamente; (ii) definir a adequação do valor arbitrado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados que permitiu a ocorrência de transações fraudulentas na conta do autor. Diante da vulnerabilidade do sistema bancário e da falha na adoção de mecanismos de segurança para evitar a fraude, é devida a restituição dos valores descontados indevidamente. **O dano moral está configurado pela violação do direito do consumidor à segurança nas transações financeiras, com vários transtornos experimentados pelo autor, além do desvio do tempo produtivo. No entanto, o valor inicialmente fixado em R\$ 10.000,00 deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, preservando o caráter compensatório e punitivo da indenização.** IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$ 5.000,00, mantidos os demais termos da sentença. (destaques meus).

Apelação Cível 1018434-26.2021.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para condenar exclusivamente o corréu **BANCO C6 S/A** ao pagamento da importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a parte autora, a título de reparação por danos morais, bem como ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.449,00 (mil quatrocentos e quarenta e nove reais), mantendo-se a r. Sentença de improcedência em relação à corré **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.**

O termo inicial da correção monetária referente aos danos materiais deve ser a data do efetivo desembolso, enquanto o termo inicial dos juros de mora corresponde à data da evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do C. STJ.

No tocante aos danos morais, o termo inicial da correção monetária deve incidir a partir da data deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, ao passo que os juros de mora também têm como termo inicial a data do evento danoso, em conformidade com o artigo 398 do Código Civil e com a Súmula nº 54 do C. STJ, tendo em vista tratar-se de hipótese de responsabilidade extracontratual.

A atualização e a remuneração por juros será feita pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei nº 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Dado o provimento do recurso em face do BANCO C6 S/A e o alcance pelos autores da acolhida quase integral dos pleitos, ora condeno este réu a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais ao patrono dos autores, ora majorados para 18% (dezoito por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator