



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MAUÁ
FORO DE MAUÁ
4ª VARA CÍVEL
AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1012527-53.2024.8.26.0348**
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Perdas e Danos**
Requerente: **Edi Benedita de Moraes Souza**
Requerido: **Banco Mercantil do Brasil S/A**

Prioridade Idoso
Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **José Wellington Bezerra da Costa Neto**

Vistos.

I.

Trata-se de ação pelo Procedimento Comum Cível - Perdas e Danos proposta por **EDI BENEDITA DE MORAES SOUZA** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A** alegando, em breve síntese, que é cliente do requerido, onde mantém conta bancária para recebimento de sua aposentadoria.

Aduz que recebeu em sua residência um terceiro, que se passando por entregador da empresa Boticário, lhe entregou alguns itens e, após, utilizou seu aparelho celular para tirar uma fotografia da autora ao argumento que era para confirmação da entrega.

Prossegue narrando que após esse fato, ao dirigir-se à agência do requerido para receber sua aposentadoria, verificou que o valor já havia sido sacado por terceiros, os quais também efetuaram 6 empréstimos fraudulentos em nome da autora no valor total de R\$ 46.727,60, além de diversas transferências via PIX. Afirmar que, ao todo, os golpistas conseguiram transferir de sua conta o valor de R\$ 49.628,88 para contas de terceiros.

Acrescenta que é pessoa idosa e mantém a sua conta bancária junto ao requerido desde o ano de 2018, exclusivamente para recebimento da sua aposentadoria, valor que é sacado todos os meses diretamente no caixa; que nunca fez empréstimo ou transações via PIX; que nunca solicitou ou autorizou qualquer liberação de limite; e que contestou as transações junto ao requerido, que se recusa a ressarcir a autora dos prejuízos experimentados.

Por fim, alega que as parcelas mensais dos empréstimos fraudulentos somam um total de R\$ 2.996,03, valor acima do seu benefício previdenciário, que atualmente é de R\$



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MAUÁ
FORO DE MAUÁ
4ª VARA CÍVEL
AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

2.553,57, sendo o seu único meio de subsistência.

Entendendo-se prejudicada, pleiteia tutela de urgência para suspensão dos descontos das parcelas no seu benefício. No mérito pede a condenação do Réu, Banco Mercantil, à devolução do valor de R\$ 2.553,57 a título de danos materiais, mais os valores que forem descontadas ao longo da demanda, devidamente corrigidos e a condenação do requerido ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

Com a inicial vieram os documentos de fls. 15/60.

Recebida a inicial, deferida a tutela de urgência e determinada a citação do réu (fls. 61/65).

Ofertada contestação às fls. 76/92, instruída com os documentos de fls. 93/133. Preliminarmente, suscitou a falta de interesse de agir da parte autora. No mérito, defendeu que diferente do informado em sede exordial, as contratações foram realizadas pelo aplicativo do Banco Réu, com a senha pessoal e biometria da Autora e que com a liberação dos recursos contratados, a requerente ainda dispondo do acesso à conta, realizou transferências via Pix.

Argumenta que inexistente qualquer irregularidade, negligência ou falha na prestação do serviço pelo Banco Réu. Alega que em nenhum momento o Banco Mercantil participa ou contribuiu de alguma forma para a fraude perpetrada, pelo contrário, orienta frequentemente os seus clientes sobre os diversos golpes que, infelizmente, são aplicados todos os dias por terceiros de má-fé.

Rechaçou os pedidos de condenação em danos materiais e morais, bem como a inversão do ônus da prova.

Ao fina, pugna pela improcedência.

Instadas as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir (fl. 134), ambas não manifestaram interesse na produção de novas provas.

É o relatório.

II.

Fundamento e DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE MAUÁ****FORO DE MAUÁ****4ª VARA CÍVEL****AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Código de Processo Civil. As provas até aqui produzidas são suficientes para o deslinde da causa. Aliás, isto se deduz pela própria postura adotada pelas partes, que não demonstraram a intenção de trazer aos autos outros elementos.

Presente, *in casu*, o interesse processual, traduzido pela necessidade/utilidade e adequação da medida eleita, para ver a autora reparados os danos de ordem material e moral que alega haver experimentado em virtude de serviço defeituoso prestado pela parte ré.

Com efeito, não há no ordenamento jurídico pátrio norma que determine a necessidade de esgotamento da esfera administrativa para buscar a tutela jurisdicional, salvo exceções trazidas pela jurisprudência, que não se adequam ao caso vertente.

Além disso, defende a instituição financeira ré, em contestação, a improcedência da pretensão inicial, restando evidenciada a pretensão resistida, razão pela qual REJEITA-SE a preliminar.

Superada tal questão, verifica-se que as partes são legítimas, estão regularmente representadas e há interesse processual. Estão presentes os pressupostos de constituição e desenvolvimento válido e regular do processo. Não há questões processuais a serem discutidas, nem preliminares, prejudiciais ou nulidades a serem sanadas, estando a causa madura para julgamento.

No mérito, é procedente a pretensão deduzida na inicial.

A relação estabelecida entre as partes se sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, conforme jurisprudência já consolidada do C. STJ com a edição da Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, sendo de rigor a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/90), sobretudo quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor. Nesse esteio, aplicável a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII do aludido Diploma legal.

Cinge-se a controvérsia a se apurar a contratação de empréstimos consignados pela autora junto à instituição financeira ré –formalizados aos 06/09/2024 –, assim como a legitimidade de transferência de valores a terceiros, via PIX, após a disponibilização dos valores dos empréstimos em conta de sua titularidade, negando esta a autoria das operações, suscitando a existência de fraude perpetrada por terceiros.

A parte ré, por sua vez, defendeu a regularidade das transações, alegando que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE MAUÁ
FORO DE MAUÁ
4ª VARA CÍVEL
AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

realizadas pelo aplicativo do banco, mediante informação de senha pessoal da autora.

Sem razão a instituição financeira requerida.

Da análise dos documentos juntados pela defesa (fls. 109/116) é possível verificar que os empréstimos foram formalizados aos 06/09/2024, de forma sequencial e em curtíssimo espaço de tempo: a primeira contratação no valor de R\$ 37.974,60 ocorreu as 17h31min, a segunda (R\$ 3.630,00) as 17h34min, a terceira (R\$ 817,00) às 17h35min e a quarta (R\$ 561,00) as 17h35min, ou seja, as referidas contratações ocorreram em um intervalo de 4 minutos, o que se mostra improvável. Ademais, também foram contratados cartões de crédito consignado.

A reforçar a ocorrência de fraude praticada por terceiro, verifica-se que em 09/09/2024, após a liberação dos valores, foram realizadas diversas transferências por PIX a pessoas desconhecidas da autora que totalizam o valor de R\$ 49.628,88.

Curial frisar, também, que a parcela da dívida contratada supera o próprio benefício previdenciário da parte autora, a evidenciar que poderia a ré evitar a ocorrência por absoluta inconformidade com o perfil da autora.

Além disso, no mesmo dia, quando da constatação das transações, a autora providenciou a imediata feitura de boletim de ocorrência para registro dos fatos (fls. 19/20).

Com efeito, tratando-se de ação declaratória negativa, incumbia à instituição financeira, por qualquer meio de prova em direito admitido, demonstrar a legitimidade da conduta por ela adotada, consoante disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, o que não ocorreu.¹

O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa pela

¹ “**RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevida contratação de empréstimo, subtração de valores via PIX, gerando saldo devedor em conta e utilização de limite de crédito, tudo sem a necessária autorização do autor, que ocorreram na mesma data do furto de seu celular - Demanda julgada procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Conta bancária sem movimentação a cerca de dois anos - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Indenização por danos morais mantida em R\$ 15.000,00, porquanto, não é exagerada nem desproporcional aos danos sofridos - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da condenação, atualizado (art. 85, § 11, do CPC). (TJSP; Apelação Cível 1106146-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2023; Data de Registro: 24/02/2023) (Destacou-se).**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE MAUÁ****FORO DE MAUÁ****4ª VARA CÍVEL****AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, somente não sendo responsabilizado quando comprovar que o defeito inexiste ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, *caput*, §3º, I e II, CDC), fato não verificado *in casu*.

Essa responsabilidade deriva da teoria do risco do empreendimento, que atribui o dever de responder por eventuais vícios ou defeitos dos bens ou serviços fornecidos no mercado de consumo a todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade neste mercado, independentemente de culpa.

Vale lembrar que o sistema bancário é setor da economia altamente desenvolvido, que atualmente desponta pela utilização dos meios mais modernos e eficazes de comunicação, ou seja, têm à sua disposição pleno acesso a toda espécie de informações que, se consultadas, poderão identificar, com facilidade, a tentativa de práticas delituosas tais como a objeto deste feito.

Desse modo, restou configurado o defeito do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, já que o serviço prestado pela ré não ofereceu a segurança esperada, devendo ser reconhecida a sua responsabilidade pelos danos causados à autora.

Em se tratando de responsabilidade objetiva, conforme disposto no art. 14 do CDC, uma vez presente o dano, a conduta do fornecedor e o nexo de causalidade entre eles, urge ser reconhecida a responsabilidade da ré pelo evento danoso.

Assim, não havendo fundamento jurídico para as transações levadas a efeito, impõe-se a corresponde declaração de inexigibilidade quanto aos empréstimos consignados.

Devida a repetição, de forma simples, do valor das parcelas efetivamente descontadas (cf. fls. 150/151) da conta da autora para pagamento dos empréstimos em questão.

Não se há de falar, na devolução dos valores do empréstimo pela autora à casa bancária, haja vista que não se beneficiou de tais quantias, que foram transferidas por PIX a terceiros (fls. 25).

Devida, também, a indenização por danos morais. Embora não tenha sido objeto de negativação o nome da autora, restaram evidenciados os desgastes decorrentes da transferência de saldo bancário e de desconto indevido de parcela de empréstimo não contratado em sua conta corrente.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE MAUÁ

FORO DE MAUÁ

4ª VARA CÍVEL

AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Configurados os sentimentos de desconforto, de constrangimento e aborrecimento, causado pela parte ré, justifica-se sua responsabilização, nos termos dos artigos 186 e 927, do Código Civil, e com base da Teoria do Risco Criado e na responsabilidade objetiva, conforme artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

In casu, sopesadas as circunstâncias em que ocorreu o dano experimentado pela parte autora, a aplicação da teoria do desestímulo (inibir a reincidência) e a capacidade econômica das partes, fixo a indenização no montante de R\$ 5.000,00.²

III.

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo **PROCEDENTE** a pretensão deduzida na inicial e extinto o feito com resolução do mérito, e o faço para:

a) DECLARAR nulos os contratos de empréstimo consignado *sub judice* (fls. 109/115) e inexigíveis os débitos correspondentes.

b) CONDENAR o Banco réu a restituir à autora todos os valores **comprovadamente** descontados de sua conta corrente para pagamento das parcelas dos empréstimos, corrigidos segundo a Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais Egrégio do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o desembolso e com juros moratórios de 1% ao mês contados da citação.

c) CONDENAR a instituição financeira requerida a pagar à autora indenização

² “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATOS BANCÁRIOS. **EMPRÉSTIMOS CONTRATADOS EM CONTEXTO DE FRAUDE**. Sentença de parcial procedência. Inconformismo deduzido pela autora. Fraude por terceiros incontroversa no presente caso. Declaração de inexistência dos contratos entabulados em contexto de fraude. Pretensão da autora, no entanto, ao recebimento de indenização por danos morais. Cabimento. Transferências para a conta de terceiros que a requerente alega desconhecer realizadas ato contínuo à liberação do crédito, o qual nem mesmo reverteu em proveito à correntista. Desfalque injustificável do patrimônio do consumidor que evidentemente não traduz mero aborrecimento da vida cotidiana, culminando na necessidade de propositura da ação para o fim de evitar a incidência de descontos indevidos, oriundos de contratação fraudulenta, sobre verba de caráter alimentar. Narrativa dos fatos, porém, que leva a crer pela contribuição da autora ao facilitar a ação dos criminosos, fornecendo dados sigilosos, já que a contratação dos empréstimos ocorreu pelo "internet banking" na sequência à ligação telefônica efetuada pela consumidora ao suposto telefone da central de atendimento do banco, informado pelos falsários via SMS. Arbitramento que deve levar em conta a extensão da culpa da vítima, nos termos do art. 945 do CC, fixando-se a indenização em R\$ 2.000,00. Sentença reformada. Indenização concedida em patamar inferior ao pretendido pela apelante. Sucumbência exclusiva do banco réu (Súmula 326 do STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005373-39.2022.8.26.0320; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2022; Data de Registro: 24/10/2022) (Destacou-se).

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE MAUÁ****FORO DE MAUÁ****4ª VARA CÍVEL****AV. JOÃO RAMALHO, 111, Mauá - SP - CEP 09371-901****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

pelos danos morais experimentados, que arbitro em R\$ 5.000,00, corrigidos segundo a Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais Egrégio do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar da fixação (S. 362, STJ) e com juros moratórios de 1% ao mês contados da citação.

Os consectários vencidos após a vigência da Lei n. 14.905/2024 observarão a novel redação dada ao art. 406, CC (SELIC).

Ante a sucumbência (S 326, STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios, que de acordo com os parâmetros fornecidos pelo art. 85, § 2º do CPC, fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

Para fins de recurso, excetuada a hipótese de gratuidade, deverá ser recolhido o preparo de 4% sobre o valor da condenação, se houver, ou, caso não haja, ou não seja possível desde logo apurar o montante, sobre o valor atualizado da causa, observado o patamar mínimo de 5 UFESPs.

Transitada em julgado, certifique-se com baixa e aguarde-se por 30 (trinta) dias eventual cumprimento de sentença. Decorridos sem manifestação, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe, observadas as NSCGJ.

P.I.C.

Mauá, 27 de novembro de 2024.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**