



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2022.0000156369

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012310-80.2021.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAG SEGURO INTERNET LTDA, é apelada JANAÍNA SOUZA ROCHA PEREIRA.

ACORDAM, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores DÉCIO RODRIGUES (Presidente), FÁBIO PODESTÁ E RÉGIS RODRIGUES BONVICINO.

São Paulo, 7 de março de 2022.

DÉCIO RODRIGUES
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1012310-80.2021.8.26.0003
Apelante: Pag Seguro Internet Ltda
Apelado: Janaína Souza Rocha Pereira
Comarca: São Paulo
Voto nº 13.609

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido indenizatório. Sentença de procedência. Roubo do aparelho celular. Autora que tentou por trinta minutos bloquear sua conta após o roubo, mas não logrou êxito, tendo a atendente negado o bloqueio. Transação fraudulenta que foi impugnada mas o banco não estornou a quantia. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral caracterizado. Dano in re ipsa. Desnecessidade de prova. “Quantum” indenizatório. Valor fixado na r. sentença é adequado para recompensar os danos da autora. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação respondida e bem processada por meio da qual o banco quer ver reformada a r. sentença de fls. 173/177, que julgou procedente a ação para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

declarar a falha na prestação de serviços e condená-lo ao pagamento, a título de danos materiais, de R\$ 9.900,00, corrigida desde a data da transferência, e, a título de danos morais, de R\$ 5.500,00, devida atualização monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 – STJ), ambas com juros de 1% a partir da citação, atualizadas pelos índices de atualização dos débitos judiciais. Condenou-o, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Aduz, em apertada síntese, que a autora foi vítima de fraude praticada por terceiro, que se concretizou por culpa dela, que teve seu celular furtado e disponibilizou seus dados ao criminoso. Diz que devia a autora ter criado proteção ao acesso ao celular furtado. Argumenta que não incorreu em falha na prestação do serviço. Diz que não houve fortuito interno, sendo que os fatos relatados pela autora ocorreram fora das dependências do banco. Afirma, ainda, que a responsabilidade pela segurança da sua conta é do correntista, já que o sistema oferecido pelo banco é seguro, criptografado com monitoramento constante, com acesso somente mediante uso de login e senha. Defende a inexistência do dever de indenizar o dano moral. Alternativamente pleiteia a redução do *quantum* indenizatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Houve oposição ao julgamento virtual por parte do apelante (fls. 208).

É o relatório.

O tema em debate diz respeito à condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, em que se realizou transferência bancária do valor de R\$ 9.900,00 para conta de terceiro fraudador, que teve acesso à conta corrente da autora que foi vítima de roubo e teve seu celular subtraído, aparelho em que estava instalado aplicativo do banco apelante. A transferência se realizou a despeito da autora ter solicitado o bloqueio de sua conta em razão do furto sofrido por ela.

Relatou, a autora, que foi vítima de roubo, tendo sido subtraído seu celular. Ligou para o banco para o bloqueio de sua conta, ficou 27 minutos com a atendente do banco e mesmo assim não logrou promover o bloqueio da conta via telefone, motivo pelo qual o ladrão do celular teve tempo para realizar a transferência indevida de R\$ 9.900,00 de sua conta para conta de pessoa desconhecida. Tomando conhecimento da transferência, ligou novamente, logrou bloquear a conta, mas não lhe foi estornada a quantia indevidamente transferida de sua conta.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O caso configura típica relação de consumo, aplicando-se o disposto no artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Assim, havendo dano ao consumidor, independentemente de qualquer indagação relacionada à culpa, responderá a instituição financeira objetivamente pelos danos causados.

Na hipótese, é evidente que a instituição financeira não cumpriu sua parte na relação contratual, pois, apesar de estar ciente do ilícito e de que a apelada não realizou a transferência da mencionada quantia, que foi devidamente impugnada, não realizou o seu estorno.

Assim, não há dúvida de que o débito era inexigível, tendo sido caracterizada a má prestação do serviços pelo réu, na medida em que não foi possível o bloqueio da conta tão logo ocorreu a subtração do aparelho celular.

As tentativas de solucionar a questão, sem resultado, geram angústia, aborrecimento e frustração, que fogem da normalidade e, certamente, atingem valores que devem ser preservados, como a paz de espírito.

Não se pode negar que, aquele que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

necessita buscar solução de problemas através de serviços de atendimento ao consumidor, seja por qual meio for, no mais das vezes é obrigado a enfrentar verdadeira *via crucis* a testar, de forma veemente, a paciência dos consumidores ao submetê-los a longos períodos de espera, transferências do assunto para diversos prepostos, sem que a situação seja prontamente resolvida, principalmente em casos urgentes, como o dos autos, em que a questão tempo foi essencial para ação dos fraudadores.

Assim, há de se concluir que a situação descrita na inicial gerou perturbação, vergonha e desgaste emocional ao apelado. Evidente, pois, o dano moral que, no caso, é considerado *in re ipsa*, consoante pacífica jurisprudência, o que torna desnecessária a prova do prejuízo em concreto.

No tocante ao *quantum* indenizatório, o valor da condenação (R\$ 5.500,00) é até um pouco aquém das indenizações costumeiramente fixadas por essa Câmara em casos semelhantes, mas a majoração não é possível nesse recurso. A quantia fixada, portanto, é adequada e suficiente para consolar a autora.

Frise-se que, de acordo com o entendimento do Colendo STJ, “o valor do dano moral deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

caso, cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou ínfimo, absurdo, fugindo de qualquer parâmetro razoável”
(AgRg no AI 598700/SP, 3ª Turma, Rel. Ministro Antônio de Pádua Ribeiro, j. 08/03/2005).

Diante do exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso do banco réu. Em decorrência, ficam majorados os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora para 15% do valor total atualizado da condenação (art. 85, §11, do CPC).

DÉCIO RODRIGUES

Relator