



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

Avenida Borges de Medeiros, 1565 – Porto Alegre/RS – CEP 90110-906

APELAÇÃO CÍVEL Nº 5005364-95.2023.8.21.0034/RS

TIPO DE AÇÃO: Contratos Bancários

RELATOR: DESEMBARGADOR GUSTAVO ALBERTO GASTAL DIEFENTHALER

APELANTE: RAFAEL MEISTER FERNANDES (AUTOR)

APELANTE: NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (RÉU)

APELANTE: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO (RÉU)

APELADO: OS MESMOS

EMENTA

DIREITO CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DA PARTE RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA PARTE AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Apelações cíveis interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, condenando a instituição financeira ao pagamento de R\$ 50.823,21 e declarando a inexistência do débito correspondente ao empréstimo contratado por terceiro fraudador no valor de R\$ 18.750,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

1. No recurso da parte ré, há duas questões em discussão: (i) preliminar de ilegitimidade passiva; (ii) ausência de responsabilidade da instituição financeira por fraude praticada por terceiros, mediante golpe de engenharia social.

2. No recurso da parte autora, há três questões em discussão: (i) majoração do valor da indenização por danos materiais para R\$ 63.000,00; (ii) exclusão da culpa concorrente reconhecida na sentença; (iii) condenação da parte ré ao pagamento de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

1. A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento, pois a parte ré atua como instituição bancária, permitindo a utilização de seus sistemas para depósitos, empréstimos e investimentos, apresentando-se como banco aos seus consumidores, conforme a teoria da aparência.

2. A preliminar contrarrecursal de não conhecimento do recurso da parte ré por falta de dialeticidade é rejeitada, pois as razões recursais demonstram irresignação contra a sentença, apresentando fundamentos para sua reforma.

3. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, fundada na teoria do risco do empreendimento, somente sendo afastada quando comprovada a inexistência de falha na prestação do serviço ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

4. As operações financeiras realizadas pelos golpistas destoam significativamente do perfil do consumidor, incluindo o esvaziamento total do investimento, contratação de empréstimo e



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

realização de três vultuosas transferências via PIX, todas em valores superiores a R\$ 15.000,00.

5. A instituição financeira não agiu com a diligência necessária para se certificar da idoneidade e regularidade das movimentações, sendo exigível que disponha de meios tecnológicos aptos a impedir operações fraudulentas e dissonantes do perfil habitual do consumidor.

6. O valor da indenização por danos materiais deve ser majorado para R\$ 63.000,00, conforme comprovado nos autos, corrigindo o erro material da sentença.

7. Não há culpa concorrente da vítima, pois a concausa preponderante ao dano foi a falha no dever de vigilância da instituição financeira, que não se atentou para movimentações severamente destoantes do perfil do cliente.

8. O pedido de indenização por danos morais é improcedente, pois não houve comprovação de lesão a direitos da personalidade, não envolveu valores de verba alimentar, não comprometeu o sustento da parte autora, não maculou seu nome no mercado de crédito, nem a expôs a vexame ou situação constrangedora.

9. A teoria do desvio produtivo do consumidor não se aplica automaticamente, sendo necessária a comprovação do dispêndio excessivo de tempo útil para solucionar demanda que seria de fácil resolução, o que não ocorreu no caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

1. Recurso da parte ré desprovido.

2. Recurso da parte autora parcialmente provido para majorar a indenização por danos materiais para R\$ 63.000,00, afastar a culpa concorrente e redistribuir os ônus sucumbenciais, condenando a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios de 12% sobre o valor da condenação.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira tem o dever de verificar a regularidade e idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de detectar operações atípicas e impedir fraudes, respondendo objetivamente pelos danos causados quando não adota as medidas de segurança adequadas.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, arts. 389 e 406; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.052.228, Rel. Min. Nancy Andrighi; STJ, Súmula nº 568; TJRS, Apelação Cível nº 50042516420198212001, Rel. Des. Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, j. 28-09-2021.

DECISÃO MONOCRÁTICA

Trata-se de recursos de apelação interpostos por RAFAEL MEISTER FERNANDES e NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO contra sentença proferida em ação que contendem os recorrentes.

Adoto o relatório da sentença:



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

RAFAEL MEISTER FERNANDES propôs ação indenizatória em face de **NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO** e **NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, via de qual pede "f.1.) Condenar a promovida ao ressarcimento de R\$ 63.000,00 sacados (pix Renato Xavier de Carvalho Junior e Kethelin Nascimento dos Santos) indevidamente da conta do consumidor cujo valor deverá ser corrigido desde a data dos saques fraudulentos; f.2.) Condenar a promovida a pagar ao consumidor os lucros cessantes que ele deixará de auferir, consistentes na remuneração mensal (100% taxa CDI) que a quantia indevidamente sacada renderia, desde o saque até o efetivo reembolso; f.3.) Condenar a promovida a pagar ao consumidor indenização por danos morais no valor não inferior a R\$ 10.000,00 ou, não sendo o entendimento do juízo, em valor fixado ao prudente arbítrio do julgador; f.4.) Declarar a inexistência de relação jurídica relativa ao contrato 0133967052080599058046864385942093473754, nulificando-se integralmente a operação fraudulenta, nos termos da fundamentação" (evento 1, INICI).

Narra a inicial:

Estava trabalhando no escritório de contabilidade em que é funcionário, quando recebeu uma ligação de uma suposta funcionária da Nubank que alegava ser do 'time de segurança' da fintech e que estava ligando para confirmar a tentativa de compra de um aparelho celular Iphone 14 Pro Max nas lojas virtuais da Magazine-Luiza (Magalu).

De pronto o promovente informou que não havia feito nenhuma compra e que se tratava de uma fraude.

Por segurança, a suposta funcionária disse que não pediria informações, mas pediu apenas para o promovente confirmar seus danos pessoais que ela própria citava ao telefone.

Por ser jovem e ter certa ciência quanto à disseminação de golpes virtuais hodiernamente, o promovente foi categórico em afirmar que não iria confirmar ou informar qualquer dado por telefone.

O curioso é que a suposta funcionária do time de segurança da Nubank havia citado todos os dados – de forma correta - do promovente, tais como seu nome completo, CPF, endereço, número da conta e agência.

Ato contínuo, a suposta funcionária insistiu que se tratava apenas de medida de segurança para bloquear a suposta compra do Iphone. Pediu então que o promovente somente ingressasse em seu aplicativo da Nubank para uma validação de segurança, mesmo desconfiado, o promovente ingressou no App, pois, repita-se, a suposta funcionária possuía todos os seus dados.

Importante frisar que o acesso ao App do Nubank do promovente é feito via Face Id 1 , notadamente porque ele possui um Iphone 11.

Acessado o App, ao clicar para ingressar na conta, o promovente foi imediatamente redirecionado para outra tela e percebeu que um aplicativo foi 'baixado' em segundo plano em seu telefone, sumindo logo em seguida. Logo após o ocorrido, o App do banco fechou automaticamente do aparelho.

(...)

Assustado, abriu o aplicativo novamente e teve o maior susto: Seu dinheiro havia sido sacado na integralidade, ou seja, a conta estava 'zerada', pois foram realizados três PIX (nos valores de R\$ 30.000,00, R\$ 33.000,00 e R\$ 18.750,00) e ainda havia sido contratado um empréstimo



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

peçoal (de R\$ 19.307,20) que também foi imediatamente retirado da conta via PIX, conforme se verifica o print anexo

Em resumo, em segundos foi retirado da conta a absurda quantia de R\$ 82.804,91.

Mas o que é ainda pior, do fraudulento empréstimo pessoal (de R\$ 19.307,20), o promovente ainda restou devedor da absurda quantia de R\$ 33.605,88, dividido em vinte e duas parcelas de R\$ 1.527,24 que serão debitadas da conta corrente todo dia 01 de cada mês, conforme contrato em anexo.

Concedida a gratuidade judiciária. Indeferida a tutela antecipada (evento 3, DESPADEC1).

Citada, a parte ré apresentou contestação, arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, alegou que o golpe foi realizado por meio de uma ligação realizada por um terceiro que não tem qualquer vínculo com a requerida. Referiu que as transações foram feitas pelo próprio autor; visto que realizadas mediante uso de senha pessoal. Aduziu que toda transação em conta somente será concluída mediante o uso de senha pessoal e intransferível. Relatou que o Nubank serve apenas como meio de pagamento e não possui capacidade de cancelar ou reverter uma transação via PIX efetuada pelo titular da conta. Alegou a inexistência dos requisitos da responsabilidade civil. Requereu a improcedência dos pedidos (evento 10, CONT1).

Réplica à contestação, em infirmação óbvia (evento 20, RÉPLICAI).

Intimadas as partes sobre a produção de provas (evento 22, DESPADEC1).

Vieram os autos conclusos para julgamento.

É o relatório.

Passo a decidir.

A sentença restou com o seguinte dispositivo:

*Isso posto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados por **RAFAEL MEISTER FERNANDES** em face de **NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO** e **NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, para:*

a) condenar os réus solidariamente ao pagamento do montante de R\$ 50.823,21 (cinquenta mil, oitocentos e vinte e três reais e vinte um centavos), atualizados pela Taxa Selic, desde a data do saque (01/08/2023) até o efetivo reembolso;

b) declarar a inexistência do débito correspondente ao empréstimo contratado pelo terceiro fraudador; no montante de R\$ 18.750,00 (dezoito mil, setecentos e cinquenta reais).

Sucumbência recíproca, condeno as partes, meio a meio, nas custas e demais despesas processuais, bem como nos honorários sucumbenciais, os quais arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido pelo autor, ex vi do art. 85, §2º do CPC, suspensa a exigibilidade dos créditos com relação a este, por ser beneficiário da gratuidade.

A parte apelante, Nu pagamentos e Nu financeira, postula o provimento do recurso de apelação, requerendo a reforma integral da sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, com o reconhecimento da sua ilegitimidade passiva e, no



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

mérito, a improcedência total da demanda. Alega que não restou configurada falha na prestação dos serviços, uma vez que as transações impugnadas foram realizadas mediante inserção de senha pessoal de 4 dígitos e por meio de aparelho previamente autorizado, não havendo qualquer evidência de que o número telefônico que originou o contato fraudulento tivesse relação com a instituição financeira. Sustenta, ainda, que todas as operações foram validadas por mecanismos de segurança, como autenticação facial e histórico regular de acesso ao aplicativo.

Aduz que a fraude foi cometida por terceiro estranho à relação contratual, através de golpe de engenharia social, sendo a parte autora corresponsável por ter compartilhado dados sensíveis. Ressalta que o Nubank atua como instituição de pagamento e não possui competência para reverter unilateralmente transações realizadas via PIX com autenticação do titular, conforme previsto na Resolução BCB nº 103/2021. Esclarece que foi iniciada a tentativa de devolução dos valores via procedimento próprio, mas não havia saldo suficiente na conta recebedora. Destaca que a empresa observa rigorosamente as normas do Banco Central e adota tecnologias avançadas de segurança, não sendo possível imputar-lhe responsabilidade por transações realizadas validamente com a concordância do titular. Ao final, requer a improcedência dos pedidos autorais, especialmente no tocante aos danos morais, por ausência de comprovação de abalo ou conduta ilícita por parte da instituição.

Com as contrarrazões da parte autora, a qual alega em preliminar o não conhecimento do recurso, por lhe faltar dialeticidade. No mérito, pugna pelo desprovemento do apelo.

A parte autora, por seu turno, postula a reforma parcial da sentença, pois afirma que foram subtraídos R\$ 63.000,00 da conta de investimentos, e não apenas os R\$ 50.823,21 considerados na sentença. Aduz que o valor menor corresponde ao saldo no início do mês e não ao total efetivamente retirado, conforme comprovado nos autos. Pleiteia, por isso, a condenação da parte apelada à restituição integral do montante de R\$ 63.000,00.

Quanto ao reconhecimento de culpa concorrente, a parte apelante requer sua exclusão, argumentando que não forneceu qualquer dado pessoal aos fraudadores, que já possuíam informações sensíveis armazenadas pela instituição financeira, caracterizando falha na prestação do serviço. Fundamenta tal alegação na responsabilidade objetiva prevista no CDC e na jurisprudência do STJ, inclusive quanto à necessidade de as instituições desenvolverem mecanismos de segurança para detectar operações atípicas.

Em decorrência da exclusão da culpa concorrente, postula a modificação do ônus da sucumbência, com a condenação integral da parte apelada. Por fim, requer a condenação ao pagamento de danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00, com fundamento na teoria do desvio produtivo do consumidor, em razão dos transtornos enfrentados para buscar a solução do problema causado exclusivamente pela falha na prestação do serviço bancário.

Contrarrazões, apresentadas pela parte ré.

É o relatório.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

Passo ao julgamento monocrático, possível nas hipóteses em que o entendimento é dominante acerca do tema, com base na Súmula nº 568 do STJ¹ e no artigo 932, inciso VIII, do CPC², combinado com o artigo 206, XXXVI, do Regimento Interno do TJRS³.

Da preliminar de não conhecimento do recurso da parte ré.

Não cabe acolher a preliminar contrarrecursal, apresentada pela parte autora, de falta de dialeticidade, porquanto as razões recursais demonstram sua irresignação contra a sentença prolatada, apresentando os fundamentos que entende devidos para a reforma do *decisum*. No mais, ainda que o apelo repise a peça de contestação, a matéria debatida é preponderantemente fática, não sendo inadmissível, portanto, que os argumentos sejam repetidos, já que, como examinados pela sentença, ao menos indiretamente, o apelo acabar por atacar o que foi decidido nesta.

Dessarte, exigir com rigor que a parte ataque exaustivamente os fundamentos da sentença, poderia tolher o recorrente de devolver integralmente a matéria ao tribunal, sobretudo nas hipóteses em que a sentença acaba por omitir o exame de fundamentos relevantes ao deslinde do processo, partindo da premissa de que os embargos de declaração são facultativos e se pode interpor diretamente o recurso de apelação. Assim, a dialeticidade deve ser exigida minimamente, não sendo toleráveis, portanto, aqueles recursos descolados integralmente daquilo que fora examinado na sentença ou até mesmo da matéria debatida no processo.

Da preliminar de ilegitimidade passiva da parte ré.

Não há como por em dúvida a afirmação de que a parte ré atua como instituição bancária, não apenas intermediando pagamentos, porquanto permite a utilização dos seus sistemas pelos consumidores como se conta bancária fosse, realizando depósito de valores, operações de empréstimos, investimentos, ao menos à luz da teoria da aparência é de rigor tratar a instituição ré como banco, porquanto apresenta-se como tal aos seus consumidores.

Do mérito.

Cinge-se o presente recurso em examinar a responsabilidade da instituição bancária pela facilitação de golpe, ou extensão dos danos originados pelo golpe, perpetrado à parte autora.

No caso dos autos pode-se perceber que os golpistas realizaram diversas movimentações atípicas na conta da apelada. Nessa linha: esvaziaram todo o investimento da parte autora, R\$ 50.823,11, realizaram um empréstimo pessoal no valor de R\$ 19.307,20 e realizaram 3 vultuosas transferências vias pix, todas em valores superiores a R\$ 15.000,00, evento 1, OUT9,evento 1, CONTR10 e evento 1, EXTR8.

Cumprе observar que o autor não temo histórico de movimentações financeiras deste tipo. O que deveria gerar, por certo, alguma desconfiança por parte da instituição financeira, quando da realização das operações. Entendimento que vai reforçado, pois essas



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

movimentações eram de naturezas totalmente diversas das habitualmente realizadas pelo autor, as quais eram basicamente pagamento de contas via fatura e transações por pix em pequenos valores, evento 1, EXTR7.

Consigno, a título ilustrativo, que em demandas do tipo, que envolvem alegação de "golpe", não raro inclino-me pela improcedência. Todavia, no caso em exame, as circunstâncias acima analisadas autorizam ter o fato como revestido de peculiaridades, que, repito, permitem concluir pela falha nos sistemas de segurança da instituição bancária apelante, sendo consabido que, mediante o uso de inteligência artificial e de mecanismos automáticos de checagem de consistência de dados, tais sistemas incluem o bloqueio de transações e de operações que não se encaixam no perfil de movimentações dos clientes.

Nesse caminho, entendo que o Juízo de primeiro grau resolveu a celeuma, no ponto, com exatidão, motivo pelo qual, com a devida vênia adoto seus fundamentos como razões de decidir, em fundamentação *per relationem*, passando a integrar o presente *decisum*, como se extrai:

(...)

Nos termos do art. 14 do CDC, haverá responsabilização da instituição bancária, independente de culpa, por eventuais prejuízos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de falhas na prestação de serviço. Trata-se, portanto, de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, assim explicada por Sérgio Cavalieri Filho:

"(...) todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos⁴."

Por conta disso, somente não haverá responsabilização, quando sobrevier aos autos prova clara de que (i) não houve falha na prestação do serviço; (ii) a culpa foi exclusiva da vítima ou de terceiro.

Pois bem.

O caso dos autos se trata do chamado "golpe da falsa central de atendimento", através do qual o consumidor recebe uma ligação supostamente advinda da instituição financeira, na qual o interlocutor informa que teria ocorrido uma tentativa de fraude na sua conta e solicita comandos para resolver a situação, dando instruções que levam a pessoa a transferir-lhe dinheiro.

Em 01/08/2023, foi resgatado na conta bancária do autor o montante de R\$ 81.750,00 (oitenta e um mil, setecentos e cinquenta reais), sendo que R\$ 63.000,00 (sessenta e três mil reais) eram referentes a valores existentes em sua conta e R\$ 18.750,00 (dezoito mil, setecentos e cinquenta reais) são oriundos de um empréstimo contratado pelos fraudadores. Ato contínuo, consoante o documento do evento 1, OUT9, os valores foram transferidos para terceiros.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

Em julgado recente, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, - REsp nº 2.052.228, de relatoria da Min. Nancy Andrighi, - destacou que: "é 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."

Com efeito, ante a inversão do ônus da prova, cabia ao banco réu demonstrar a habitualidade da movimentação desses aportes na conta bancária do autor, o que não ocorreu. Pelo contrário, ao que se verifica, a instituição financeira não agiu com a diligência necessária para se certificar da idoneidade e regularidade das movimentações.

No caso, as operações financeiras realizadas pelos golpistas destoam demasiadamente do perfil do consumidor, conforme se extrai dos extratos acostados ao evento 1, EXTR7.

Nesse cenário, era exigido do réu maior zelo quanto à segurança financeira dos correntistas, não sendo crível alegar que, tão somente, pelo fato de as operações terem ocorrido com a senha pessoal, a culpa seria exclusivamente da vítima. Com efeito, a instituição bancária deve dispor de meios tecnológicos aptos a impedir a realização de operações fraudulentas e dissonantes do perfil habitual do consumidor.

Ao fim a ao cabo, ao meu ver, é patente a falha na prestação de serviços do Banco réu, em razão do seu dever mínimo de vigilância, pois em razão das altas e atípicas movimentações financeiras, teriam condições de notar a dissonância das operações com o perfil do cliente, evitando, portanto, a ocorrência de fraude.

Nesse sentido, segue jurisprudência deste órgão fracionário:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DE TROCA DE CARTÕES BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMOS, TRANSFERÊNCIAS E SAQUES REALIZADOS POR FRAUDADORES. OPERAÇÕES BANCÁRIAS QUE DESTOAM DO PERFIL DE CONSUMO E MOVIMENTAÇÃO DA CONTA BANCÁRIA DA AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESCISÃO CONTRATUAL. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Evidenciada a falha na prestação dos serviços prestados pela instituição financeira, porquanto a fraude havida na conta bancária da autora não restou detectada pelo sistema de segurança do Banco, o que era esperado, não tendo sido adotadas ações protetivas para impedir ou minimizar o ato delituoso dos falsários, que realizaram a grande maioria das transações em intervalo de tempo muito curto, em dissonância com o perfil de consumo da cliente e a partir da habilitação de aplicativo bancário em número telefônico diverso daquele da demandante. Imperioso o julgamento de parcial procedência da ação, para determinar-se a rescisão contratual dos empréstimos contratados, a declaração de inexistência de débito em relação às avenças contraídas pelos golpistas, a restituição dos valores retirados da conta bancária e a condenação do Banco ao pagamento de indenização por danos morais. Sentença reformada. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível, Nº 50042516420198212001, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em: 28-09-2021)

(...)



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

Assentada, pois, a responsabilidade civil da parte ré pelos danos perpetrados ao autor. Todavia, a sentença carece de reforma no ponto que reconhece a culpa concorrente, porquanto demonstrada que a concausa preponderante ao dano é a falha no dever de vigilância da parte ré, a qual não se atentou para movimentações severamente destoantes do perfil do cliente, como retirar integralmente o valor de um alto investimento, contratar um empréstimo e diluir todos os valores em três contas que nunca tiveram relação com o autor, tudo isso em poucos minutos, como denota a documentação juntada, evento 1, OUT9 e evento 1, CONTR10.

Além disso, a sentença claramente incorreu em erro ao condenar a parte ré ao pagamento do valor de R\$ 50.823,21, porquanto restou cabalmente comprovado que o prejuízo alcançado foi no montante de R\$ 63.000,00, evento 1, EXTR8, razão porque o valor da indenização por dano material vai majorada para alcançar esse valor.

Em arremate, de ofício, altero os índices de juros e correção monetária, por ser matéria de ordem pública, para que incidam juros e correção unicamente pela taxa Selic, a contar da data do acidente até 28 de junho de 2024, nos termos do Tema 1368 do eg. STJ, data na qual aplica-se a metodologia definida pelos artigos 389 e 406 do Código Civil, com juros pela Selic deduzido IPCA e correção monetária pelo IPCA.

Avanço.

No que se refere ao pleito da parte autora em ser indenizada por danos morais, convém sinalar que consabidamente a indenização por danos morais decorre de uma lesão aos direitos de personalidade — direitos subjetivos e absolutos que são inerentes à própria dignidade humana-, a exemplo da honra, imagem, nome e a privacidade.

No caso em concreto, a celeuma não envolveu valores advindos de verba alimentar, não comprometendo, ao menos não fora comprovado, o sustento da parte autora. Da mesma maneira, o nome da parte autora não foi maculado no mercado de crédito, tampouco fora o autor exposto a vexame ou situação constrangedora.

Não bastasse, o tempo despendido para exercer seu direito e reparar o dano não gera automaticamente o dever de indenizar em razão do desvio produtivo, devendo ser cabalmente comprovado o despendio excessivo de tempo útil para solver demanda que, em tese, seria de fácil resolução, refugindo ao tempo necessário para resolver celeuma habitual da vida.

Assim, improcede o pedido de indenização por danos morais.

A roborar, cito julgados desta Corte:

***Ementa:** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REVISÃO CONTRATUAL PARCIALMENTE ACOLHIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DE LESÃO EXTRAPATRIMONIAL. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO REJEITADA. MEROS ABORRECIMENTOS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Ação revisional de contrato de empréstimo bancário cumulada com pedido de indenização por danos morais proposta por consumidor em face de instituição financeira. A sentença reconheceu a existência*



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

de cláusulas contratuais abusivas e determinou sua revisão, mas rejeitou o pleito indenizatório. A parte autora interpôs recurso de apelação, buscando a reforma da sentença apenas quanto ao pedido de danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em verificar se a mera necessidade de revisão contratual e o alegado desconforto emocional do consumidor configuram dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR: O recurso é conhecido, pois preenchidos os pressupostos de admissibilidade, sendo tempestivo e dispensado do preparo em razão da gratuidade da justiça. Para a configuração da responsabilidade civil, impõe-se a presença simultânea de conduta, dano e nexa causal. No caso dos danos morais, é imprescindível que o prejuízo atinja direitos da personalidade, ultrapassando meros aborrecimentos cotidianos. Nas relações de consumo, a constatação de cláusulas contratuais abusivas ou a simples necessidade de acionar o Poder Judiciário não são suficientes, por si sós, para caracterizar dano moral. É necessária a demonstração de efetiva violação à honra, à imagem, à dignidade ou à tranquilidade psíquica do consumidor, o que não se verificou nos autos. A parte apelante não comprovou inscrição indevida em cadastros restritivos, protesto irregular, exposição vexatória ou qualquer outra conduta ilícita da instituição financeira apta a ensejar sofrimento moral relevante. Teoria do Desvio Produtivo não comprovada. Assim, o desconforto decorrente da divergência contratual e da cobrança de encargos indevidos configura mero aborrecimento, insuscetível de reparação pecuniária. A jurisprudência desta Corte é firme ao reconhecer que a cobrança de encargos abusivos ou a revisão judicial do contrato não geram, automaticamente, direito à indenização por dano moral, por não se tratar de dano in re ipsa. IV. DISPOSITIVO : RECURSO NÃO PROVIDO. Dispositivos relevantes citados: Código Civil, arts. 186 e 927; Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VI, e 51; CPC, art. 85, §11. Jurisprudências relevantes citadas: TJRS, Apelação Cível nº 5032791-09.2023.8.21.0021, Rel. Des. Jucelana Lurdes Pereira dos Santos, j. 30/1/2025; TJRS, Apelação Cível nº 5003330-67.2022.8.21.0072, Rel. Des. Ergio Roque Menine, j. 27/6/2024. (Apelação Cível, Nº 50094861720248210132, Décima Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Sandro Silva Sanchotene, Julgado em: 16-12-2025)

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PLATAFORMA DIGITAL. VINCULAÇÃO INDEVIDA DE CPF A CHAVE PIX. RETENÇÃO DE VALORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REPETIÇÃO SIMPLES DO INDÉBITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME: 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral, declarando a inexigibilidade do débito, condenando as rés à restituição simples do valor de R\$ 500,00 e determinando a desvinculação do CPF do autor de qualquer chave PIX do Mercado Pago. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Há quatro questões em discussão: (i) a possibilidade de restituição em dobro do valor de R\$ 500,00, com base no artigo 42, parágrafo único, do CDC; (ii) a configuração de dano moral indenizável decorrente da retenção indevida de valores; (iii) a necessidade de fixação imediata de multa diária (astreintes) para o caso de descumprimento da obrigação de desvincular o CPF do autor; (iv) a redistribuição dos ônus sucumbenciais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. A restituição em dobro prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC não se aplica ao caso, pois não houve "cobrança indevida" ou "pagamento em excesso", mas sim retenção de valor devido ao autor que foi direcionado para conta já judicialmente bloqueada por decisão anterior. 2. A ausência de má-fé das rés, que agiram em cumprimento à decisão judicial de bloqueio da conta, afasta a aplicação da penalidade de repetição em dobro, sendo adequada a restituição na forma simples. 3. O dano moral não restou configurado, pois não há prova de que a retenção temporária do valor tenha causado ao autor abalo psíquico relevante, ofensa à honra, imagem ou dignidade, ou resultado em consequências graves para sua vida cotidiana. 4. A teoria do desvio produtivo do consumidor não se aplica automaticamente a qualquer falha na prestação de serviço, exigindo comprovação de que o consumidor foi compelido a despender tempo e esforço excessivos e injustificáveis para solucionar um problema. 5. A fixação de multa cominatória (astreintes) não é requisito obrigatório da sentença condenatória em obrigação de fazer, constituindo faculdade do juiz que pode ser exercida na fase de



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
12ª Câmara Cível

cumprimento de sentença, caso se constate resistência da parte devedora.6. A distribuição proporcional dos ônus sucumbenciais estabelecida na origem mostra-se adequada, considerando que o autor decaiu de parte relevante de seus pedidos. IV. DISPOSITIVO E TESE:1. Recurso desprovido.Tese de julgamento: 1. A restituição em dobro prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC exige a configuração de cobrança indevida e pagamento em excesso pelo consumidor, não se aplicando à mera retenção de valores decorrente de falha na prestação do serviço sem comprovação de má-fé do fornecedor. _____Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 42, p.u.; CPC, arts. 85, §11, 487, I.Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.059.(Apelação Cível, Nº 50017962020228210030, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: João Pedro Cavalli Junior, Julgado em: 11-12-2025)

Conclusão.

O rateio dos honorários, consoante determinado pelo Juízo, acaba por violar o artigo 85,§ 2º do CPC, razão porque altero o dispositivo sentencial para condenar a parte autora ao pagamento de honorários no montante de 10% sobre o proveito econômico obtido pela parte ré aos procuradores desta e condeno a parte ré ao pagamento de honorários de sucumbência no montante de 10% sobre o valor da condenação aos procuradores da parte autora.

Majoro a condenação da parte ré para 12% sobre o valor da condenação, com fulcro no artigo 85,§ 11º do CPC.

Custas em 75% para a ré e 25% para a autora.

Suspensa a exigibilidade em relação à parte autora, pois litiga sob a guarida da gratuidade de justiça.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação da parte ré e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação da parte autora, nos termos da fundamentação supra expedida.

Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO ALBERTO GASTAL DIEFENTHÄLER, Desembargador Relator**, em 29/01/2026, às 18:49:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc2g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **20010106639v13** e o código CRC **af65972d**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): GUSTAVO ALBERTO GASTAL DIEFENTHÄLER

Data e Hora: 29/01/2026, às 18:49:16

-
1. O relator, monocraticamente e no Superior Tribunal de Justiça, poderá dar ou negar provimento ao recurso quando houver entendimento dominante acerca do tema.
 2. Art. 932. Incumbe ao relator:VIII - exercer outras atribuições estabelecidas no regimento interno do tribunal.
 3. Art. 206. Compete ao Relator:XXXVI – negar ou dar provimento ao recurso quando houver jurisprudência dominante acerca do tema no Supremo Tribunal Federal e Superior Tribunal de Justiça com relação, respectivamente, às matérias constitucional e infraconstitucional e deste Tribunal;
 4. Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Atlas S.A., p. 544." data-tipo_marcacao="rodape" title="Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Atlas S.A., p. 544.">1

5005364-95.2023.8.21.0034

20010106639.V13