



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001273820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000046-22.2024.8.26.0651, da Comarca de Valparaíso, em que são apelantes/apelados BANCO DO BRASIL S/A e VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA, é apelada/apelante VALQUIRIA RODRIGUES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado PAULO HENRIQUE DUTRA (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000046-22.2024.8.26.0651

APELANTE/APELADO: BANCO DO BRASIL S/A

APELANTE/APELADA: VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA.

APELANTE/APELADA: VALQUIRIA RODRIGUES DOS SANTOS

APELADO/RÉU: PAULO HENRIQUE DUTRA

COMARCA: 1ª VARA DE VALPARAÍSO

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: ANDERSON DE OLIVEIRA SILVA

VOTO Nº 93

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO E OPERAÇÕES IRREGULARES EM CARTÃO DE CRÉDITO. Rejeição de preliminar de ilegitimidade passiva da ré Visa. A empresa, ao viabilizar e intermediar as transações realizadas entre consumidores, bancos emissores e estabelecimentos comerciais, integrou a cadeia de fornecimento e, com isso, responde pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º e 34 do CDC. Ausência de violação ao princípio da dialeticidade. Não conhecida a alegação quanto à culpa concorrente das partes por configurar inovação recursal. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do STJ. Golpe praticado por terceiro mediante uso de dados sigilosos da autora. Vazamento de informações bancárias e bloqueio indevido do aplicativo que conferiram credibilidade à fraude. Dever de segurança não observado pela instituição financeira. Configurada falha na prestação do serviço. Instituição bancária e operadora de bandeira que respondem solidariamente pelos prejuízos decorrentes de falhas de segurança e ausência de bloqueio de operações atípicas. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 8.000,00 mantido por atender aos princípios da proporcionalidade e da

razoabilidade. Sentença de parcial procedência mantida. Recursos não providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 444/451, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para a) declarar a inexistência dos débitos referentes ao empréstimo no valor de R\$ 11.800,00 e às cobranças impugnadas no cartão de crédito, no montante de R\$ 16.468,37, determinando, ainda, o cancelamento definitivo do referido empréstimo e a exclusão das cobranças indevidas da fatura do cartão de crédito; b) condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 8.000,00; c) determinar que o Banco do Brasil, se for o caso, promova a exclusão definitiva do nome da autora dos cadastros de inadimplentes relativos aos débitos objeto da ação, no prazo de 5 (cinco) dias; e, por fim, d) determinar que a autora deposite judicialmente a quantia de R\$ 7.526,34, correspondente ao valor remanescente do empréstimo.

Em suas razões recursais, sustenta o réu Banco do Brasil S/A que a r. sentença deve ser reformada, uma vez que inexistiu qualquer ato ilícito praticado pela instituição financeira, sendo a fraude decorrente, exclusivamente, da conduta negligente da autora, que forneceu voluntariamente seus dados e senhas pessoais a terceiro. Argumenta, ainda, que não restaram comprovados os elementos essenciais à configuração do dever de indenizar, dano, culpa e nexos causal, conforme previsto nos artigos 186 e 927 do Código Civil, razão pela qual deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Subsidiariamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil, de modo que, se mantida a condenação, esta recaia apenas parcialmente sobre o Banco. Por fim, pugna, alternativamente, pela minoração do valor arbitrado a título de danos morais, fixando-se quantia proporcional, de modo a evitar o enriquecimento ilícito da autora, além da aplicação da taxa SELIC como índice de atualização monetária, conforme orientação consolidada do STJ.

Por sua vez, recorre a ré Visa do Brasil Empreendimentos às fls. 486/512 pugnando, preliminarmente, pela extinção do feito sem resolução do mérito em razão da ilegitimidade passiva da apelante, sob argumento de que a empresa atua unicamente como bandeira e operadora de rede no sistema de pagamentos, limitando-se a fornecer a infraestrutura tecnológica que interliga o banco emissor, o estabelecimento comercial e o adquirente, sem qualquer ingerência sobre as operações financeiras, cobranças, cancelamentos, financiamentos ou bloqueios de cartões, funções estas de responsabilidade exclusiva do Banco do Brasil. Argumenta, ainda, a ausência de ato ilícito, dano e nexos causal que justifiquem a condenação imposta, uma vez que os prejuízos decorreram de fraude praticada por terceiro, configurando hipótese de fortuito externo, apto a afastar a responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que a situação descrita pela autora representa mero aborrecimento, insuficiente para gerar dano moral indenizável, e que a condenação solidária ao pagamento de R\$ 8.000,00 mostra-se desarrazoada e desproporcional, ensejando enriquecimento sem causa da parte contrária. Por isso, requer o provimento integral do recurso, com o reconhecimento da ilegitimidade passiva e a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consequente extinção do feito sem resolução de mérito, nos termos do artigo 485, IV e VI, do Código de Processo Civil, ou, subsidiariamente, a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados em face da apelante.

De outro lado, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 517/532, alegando que o valor fixado a título de indenização por danos morais mostra-se irrisório diante da gravidade dos fatos e do intenso abalo psicológico sofrido, especialmente considerando seu estado gestacional de alto risco à época dos acontecimentos. Sustenta que a conduta das rés extrapolou o mero dissabor cotidiano, configurando falha grave na prestação do serviço, com evidente violação aos direitos de personalidade da consumidora, em razão da contratação indevida de empréstimo e das cobranças fraudulentas em seu cartão de crédito, bem como da indevida inscrição de seu nome no Sistema de Informações de Crédito (SCR), o que inviabilizou a aprovação de financiamento imobiliário junto à Caixa Econômica Federal, causando-lhe prejuízos concretos e relevantes. Argumenta, ainda, que restaram comprovadas a falha de segurança e o vazamento de seus dados bancários, em afronta às disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além do descumprimento da tutela de urgência deferida nos autos. Ressalta, por fim, que a indenização fixada não atende aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, tampouco cumpre a função pedagógica e punitiva da reparação moral, razão pela qual requer a majoração do quantum indenizatório, a fim de que este se revele compatível com a extensão do dano suportado e com a reprovabilidade da conduta das instituições financeiras rés.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados (fls. 481/484 e 513/514), dispensando-se o recolhimento do preparo em relação à parte autora em razão da gratuidade processual concedida às fls. 84/86.

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 536/545, 546/581 e 582/590.

É o relatório.

Os recursos não comportam provimento.

De início, deve ser afastada a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela corrê Visa.

Nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º, e 34 do Código de Defesa do Consumidor, todos os participantes da cadeia de fornecimento são solidariamente responsáveis perante o consumidor pela reparação do vício do produto ou do serviço.

Desse modo, ainda que a Visa tenha atuado apenas como bandeira e operadora de rede no sistema de pagamentos, tal circunstância não a exime de sua responsabilidade pelos danos narrados na inicial, uma vez que, ao viabilizar e intermediar as transações realizadas entre consumidores, bancos emissores e estabelecimentos comerciais, a apelante integrou a cadeia de fornecimento e, portanto, sujeitou-se à disciplina e às responsabilidades solidárias previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – ADMINISTRADORA DE CARTÕES RECORRENTE QUE INTEGRA A DENOMINADA "CADEIA DE CONSUMO" – RECONHECIMENTO DA LEGITIMIDADE PASSIVA QUE SE MOSTROU ADEQUADO – PRELIMINAR REPELIDA. CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM DESCONTO CONSIGNADO – FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS QUE RESULTOU DEMONSTRADA NOS AUTOS, POR FORÇA DA PROVA PERICIAL GRAFOTÉCNICA QUE FOI DESENVOLVIDA NO FEITO – CORRETA APLICAÇÃO DO ENTENDIMENTO CONSTANTE DA SÚMULA Nº 479, EDITADA PELO C. STJ, DIANTE DA OCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" - RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1003487-93.2016.8.26.0197; Relator(a): Simões de Vergueiro; Comarca: Francisco Morato; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/05/2023; Data de publicação: 30/05/2023)

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Fraude denominada "Golpe do Motoboy" - Hipótese em que foram efetuadas operações que não foram realizadas pelo autor e foram fruto de fraude – Procedência da ação – Inconformismo - Preliminar de ilegitimidade passiva da corré Visa – Inocorrência - - Responsabilidade solidária entre fornecedores da cadeia de serviços (art. 14 do CDC) - Legitimidade passiva da titular da bandeira do cartão (VISA) - Polo requerido possui responsabilidade pela situação descrita, pois é dever das instituições financeiras mobilizarem-se para impedir fraudes como a descrita e monitorar as operações que fogem da normalidade do cliente - Declarada a inexigibilidade dos débitos - Aplicação da regra prevista no art.85, §11, do CPC -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença mantida – Recursos não providos (TJSP; Apelação Cível 1009366-58.2020.8.26.0127; Relator(a): Heraldo de Oliveira; Comarca: Carapicuíba; Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 22/07/2021; Data de publicação: 22/07/2021)

Além disso, não se verifica ofensa à dialeticidade e à impugnação específica, uma vez que os recursos trazem argumentos mínimos que se voltam especificamente contra os fundamentos da sentença recorrida.

De outro lado, acolho a preliminar suscitada pela parte autora em suas contrarrazões no que diz respeito à inovação recursal incorrida pelo Banco do Brasil relativamente ao argumento de culpa concorrente das partes.

Com efeito, a inovação em sede recursal não encontra amparo no ordenamento jurídico pátrio. Conforme estabelece o artigo 336 do Código de Processo Civil, a contestação constitui o momento processual adequado para a especificação dos fatos, fundamentos jurídicos e pedidos, sob pena de configurar supressão de instância e violação aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

Dessa forma, deixo de conhecer as alegações formuladas pelo Banco do Brasil quanto ao argumento de culpa concorrente (fl. 469), por se tratar de evidente inovação recursal, vedada pelo Código de Processo Civil, conforme o seguinte precedente desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Cumprimento de sentença. Homologação do laudo pericial. I- Inconformismo do executado. Alegada possibilidade de compensação de valores. II- Improcedência da insurgência. Interessado que deixou de impugnar o laudo no momento oportuno. Preclusão configurada. Inviabilidade, ademais, de insurgência contra os critérios de elaboração do laudo apenas em segundo grau, pois, além de representar inovação recursal, tal manobra configura supressão de instância, violando os princípios do juiz natural e do duplo grau de jurisdição inerentes ao devido processo legal. III – Decisão mantida. Recurso não provido (TJSP; Agravo de Instrumento 2126387-55.2025.8.26.0000; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Tatuí; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 09/06/2025; Data de publicação: 09/06/2025)

Superadas as preliminares, parte-se à análise do mérito.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débitos em cartão de crédito e de inexistência de contratação de empréstimo, cumulada com pedido de indenização por danos morais, na qual a autora alega, em síntese, que, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

05/12/2023, recebeu ligação telefônica de um suposto funcionário do Banco do Brasil informando que sua conta havia sido hackeada. Após constatar o bloqueio do aplicativo bancário, dirigiu-se à agência, onde recebeu uma chamada de vídeo no caixa eletrônico.

Desconfiada da situação, cancelou os procedimentos e, em seguida, entrou em contato com o banco por meio do número oficial constante em seu cartão. Apesar das providências adotadas, no dia seguinte verificou a contratação indevida de um empréstimo no valor de R\$ 11.800,00 (financiado em R\$ 12.157,47), parcelado em 96 vezes de R\$ 455,37, bem como a realização de gastos indevidos em seu cartão de crédito, que resultaram em fatura de R\$ 18.098,61, dos quais R\$ 16.468,37 seriam fraudulentos. Parte do empréstimo, no montante de R\$ 4.317,37, teria sido utilizada para o pagamento de multas de trânsito de veículo pertencente ao réu Pedro Henrique. Assim, requer a requerente a declaração de inexistência dos débitos, cancelamento do empréstimo e indenização por danos morais.

Com razão a autora.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que os réus atuam como fornecedores de serviços (art. 3º do CDC) e a parte autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Desse modo, configura-se a falha na prestação do serviço sempre que evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No entanto, tal responsabilidade poderá ser afastada mediante comprovação inequívoca de que o defeito inexistente ou de que o dano decorreu exclusivamente em razão de culpa do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES

REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso

concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Na hipótese vertente, entretanto, não há qualquer elemento que indique ter a autora agido de modo negligente ou contribuído para a ocorrência da fraude narrada na inicial.

Com efeito, restou devidamente comprovado que um terceiro, munido de dados pessoais e bancários da autora, obteve êxito em aplicar o golpe descrito na inicial, fazendo-se passar por funcionário do Banco do Brasil. O conjunto probatório evidencia que tais informações, como nome completo, CPF, agência, número da conta e até o nome do gerente responsável, foram indevidamente acessadas, o que revela falha na proteção dos dados sigilosos da consumidora.

Além disso, o bloqueio do aplicativo do banco contribuiu significativamente para conferir maior credibilidade ao fraudador, que se passou por gerente da agência da autora, induzindo-a em erro.

Registre-se, ainda, que, tão logo percebeu a ocorrência da fraude, a requerente entrou em contato com a central de atendimento do Banco do Brasil, comunicando o ocorrido e solicitando o imediato cancelamento das operações indevidas. Todavia, a instituição financeira permaneceu inerte quanto à solicitação formulada pela autora, deixando de adotar as medidas necessárias para impedir a concretização das transações fraudulentas (fl. 64).

Desse modo, tendo em vista que os requeridos permaneceram inertes quanto às referidas operações, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pela consumidora, é de rigor a condenação dos apelantes à indenização pelos danos morais e materiais, nos termos da Súmula nº 479 do E. 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”*.

Destaca-se que a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”*.

No caso, os documentos acostados aos autos demonstram que a contratação do empréstimo pessoal e as transferências bancárias realizadas destoam do perfil econômico da autora. Diante desse cenário, incumbia aos réus, Banco do Brasil e Visa, implementar mecanismos de segurança eficazes e adequados, aptos a identificar a anormalidade das operações e a impedir a sua efetivação – o que não ocorreu na hipótese dos autos.

Embora os réus sustentem ter havido culpa exclusiva da vítima, não se pode admitir a transferência ao consumidor do ônus de fiscalizar a segurança de sua conta bancária ou de monitorar as movimentações nela realizadas. Tal incumbência é inerente à atividade das instituições financeiras, que assumem, no âmbito do contrato de prestação de serviços, o dever de zelar pela integridade das operações e pela proteção dos dados de seus clientes, obrigação esta pela qual são devidamente remuneradas.

Assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária (fortuito interno), impondo à instituição financeira e às bandeiras de cartão de crédito o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos consumidores.

Destarte, impõe-se a condenação dos réus à indenização pelos danos morais e materiais suportados pela autora, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP.

Confira-se, a propósito, o seguinte precedente do E. STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR

TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, valse do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de

responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (STJ; REsp n. 2.052.228/DF; Relatora Ministra Nancy Andrichi; Terceira Turma; Data do Julgamento: 12/09/2023) (grifei)

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (TJSP; Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Relator(a): Jayme de Oliveira; Comarca:

Lençóis Paulista; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/04/2025; Data de publicação: 30/04/2025)

Declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais – autor que se insurge contra a contratação de empréstimos e transferências fraudulentas em sua conta corrente – falta de segurança do sistema ao permitir a contratação eletrônica, sem fazer uma melhor análise do tomador dos empréstimos – responsabilidade objetiva do banco só elidida por culpa exclusiva da vítima – reconhecida a inexigibilidade dos empréstimos – dano moral caracterizado – fixação em R\$5.000,00 – valor condizente com a peculiaridade do caso concreto - ação procedente – recurso do banco réu improvido (TJSP; Apelação Cível 1006282-25.2020.8.26.0038; Relator(a): Jovino de Sylos; Comarca: Araras; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 24/06/2022; Data de publicação: 24/06/2022)

Além disso, não comporta acolhimento a tese sustentada pelos requeridos quanto à necessidade de redução do valor fixado a título de indenização por danos morais, tampouco procede o recurso de apelação interposto pela autora visando a majoração da referida verba indenizatória.

Isso porque, o valor fixado pela r. sentença (R\$ 8.000,00) atende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e encontra-se em conformidade com os critérios assentados por este E. Tribunal de Justiça em casos análogos ao presente.

De fato, o arbitramento da indenização por danos morais deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de *“representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudencial”* (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, *“O valor da indenização*

por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso". (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a "a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta" (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, especialmente a indevida exigência dos débitos descritos na inicial, a consequente negativação do nome da autora (fls. 371/374) e o fato de que o evento narrado na inicial ocorreu durante o período de gestação da requerente, impõe-se a manutenção do valor fixado a título de indenização por danos morais, no montante de R\$ 8.000,00. Tal quantia mostra-se adequada para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da autora.

A propósito, a jurisprudência deste E. TJSP tem amplamente reconhecido a adequação e proporcionalidade do valor fixado na r. sentença, o que inviabiliza a minoração pretendida pelos réus e a majoração pleiteada pela autora:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Julgamento de procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DO RÉU - Mensagens enviadas à autora como se fossem do banco informando a troca da senha do aplicativo - Autora que, posteriormente, acessou o aplicativo, inclusive com reconhecimento facial, e percebeu a contratação de empréstimos e realização de PIX para desconhecidos - Transações realizadas desconexas com o perfil de consumo da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado e determinação de devolução dos valores descontados mantidas - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum mantido em R\$ 8.000,00, considerando que atende as especificidades do caso concreto – Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados (art. 85, § 11 do CPC) - RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 1012975-10.2023.8.26.0009; Relator(a): Fábio Podestá;
Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 14/12/2024; Data de publicação: 14/12/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Sentença de parcial procedência na origem – "Golpe da Falsa Central Telefônica" – Transações não reconhecidas pelo autor – Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vista que as transações que fogem ao perfil do autor – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Pretensão de cancelamento de contrato de empréstimo – Irrazoabilidade, posto que regularmente contratado pelo autor, conforme confessado na inicial, sendo válido, portanto, o ajuste, ainda que para pagar o débito indevido lançado o cartão de crédito – Danos morais – Configuração – Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico - Valor fixado em R\$ 8.000,00, com os consectários de estilo - Princípios da significância, razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta Egrégia 23ª Câmara de Direito Privado – Ônus da sucumbência a cargo da instituição financeira – Recurso da instituição financeira improvido e provido, em parte, o recurso do autor (TJSP; Apelação Cível nº 1001547-17.2024.8.26.0358; Relator(a): Lígia Araújo Bisogni; Comarca: Mirassol; Órgão julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 26/03/2025; Data de publicação: 26/03/2025)

Por fim, não comporta acolhimento o pedido subsidiário formulado pelo Banco do Brasil no que diz respeito à alteração dos consectários legais fixados pela r. sentença.

Considerando que a atualização monetária incide a partir do arbitramento dos danos morais (Súmula 362/STJ), era mesmo o caso de determinar a aplicação do IPCA, nos termos do parágrafo único do art. 389 do Código Civil, ao passo que os juros moratórios devem ser calculados pela diferença entre a Selic e o IPCA, em observância ao parágrafo único do art. 406 do mesmo diploma legal.

Nesse sentido:

**DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL.
EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CORREÇÃO
MONETÁRIA E JUROS MORATÓRIOS.
SUPERVENIÊNCIA DA LEI Nº 14.905/2024.
POSSIBILIDADE DE ADEQUAÇÃO DOS ÍNDICES
APLICÁVEIS. EMBARGOS ACOLHIDOS. I. CASO**

EM EXAME Embargos de Declaração opostos por Banco Santander (Brasil) S.A. contra acórdão que deu parcial provimento ao recurso do autor, determinando que os juros moratórios fluam desde o evento danoso. O embargante alega omissão quanto aos índices de correção monetária e juros moratórios, sustentando que, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deveria ser aplicada exclusivamente a Taxa SELIC, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, e que a nova legislação afeta todos os processos em curso, inclusive os transitados em julgado. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar a existência de omissão no acórdão embargado quanto aos índices aplicáveis à correção monetária e aos juros moratórios; e (ii) definir se a superveniência da Lei nº 14.905/2024 impacta a incidência dos índices de atualização nos processos em curso. III. RAZÕES DE DECIDIR Os índices de correção monetária e juros moratórios são matéria de ordem pública e podem ser analisados de ofício, conforme jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça. O acórdão embargado determinou a incidência dos juros de mora desde o evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ, mas omitiu-se quanto à atualização monetária, sendo necessária a adequação aos parâmetros legais vigentes. Até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária e os juros moratórios devem seguir a aplicação da Taxa SELIC, conforme entendimento firmado no REsp 1.795.982/SP. Com a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deve ser feita pelo IPCA, nos termos do parágrafo único do artigo 389 do Código Civil, enquanto os juros moratórios devem ser calculados pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA, conforme o parágrafo único do artigo 406 do mesmo diploma legal. IV. DISPOSITIVO E TESE Embargos de Declaração acolhidos, com efeito integrativo e modificativo. Tese de julgamento: Os índices de correção monetária e juros moratórios têm natureza de ordem pública e podem ser adequados de ofício pelo juízo. Até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, aplica-se exclusivamente a Taxa SELIC para correção monetária e juros de mora. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deve ser feita pelo IPCA, enquanto os juros moratórios devem ser calculados pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA. Dispositivos relevantes citados: Código Civil, arts. 389 e 406 (redação dada pela Lei nº 14.905/2024). Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 2.093.321/RJ, Rel. Min. Paulo Sérgio Domingues,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Primeira Turma, j. 26.02.2024; STJ, REsp 1.795.982/SP, Rel. Min. Herman Benjamin, Primeira Seção, j. 22.02.2023 (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1002034-67.2023.8.26.0666; Relator(a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Comarca: Artur Nogueira; Órgão julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 05/05/2025; Data de publicação: 05/05/2025)

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que *“o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão”* (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **CONHEÇO PARCIALMENTE** do recurso de apelação interposto pelo Banco do Brasil e, na parte conhecida, **NEGO-LHE PROVIMENTO**. No mais, **NEGO PROVIMENTO** aos apelos da Visa e da parte autora, mantendo a r. sentença tal como lançada.

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono da parte autora para o percentual de 15% sobre o valor da condenação. De outro lado, deixo de condenar a autora ao pagamento de honorários advocatícios, em conformidade com a Súmula nº 326 do E. STJ.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator