



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000103470

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000061-96.2024.8.26.0228, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JOSÉ REINALDO GOMES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do banco e deram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1000061-96.2024.8.26.0228

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A

Apelado/Apelante: José Reinaldo Gomes

Juízo de origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros da Comarca de São Paulo

Voto 8707-EMN-emfl

APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE TRANSAÇÕES BANCÁRIAS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO” – IDOSO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – FALHA NA SEGURANÇA E NA DETECÇÃO DE OPERAÇÕES ATÍPICAS – DANOS MATERIAIS MANTIDOS – DANO MORAL CONFIGURADO – **RECURSO DO BANCO IMPROVIDO – RECURSO DO AUTOR PROVIDO.**

Relação de consumo caracterizada (arts. 2º e 3º do CDC). Instituição financeira enquadrada como fornecedora de serviços bancários. Responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC).

Fraude do tipo “falsa central de atendimento”, em que terceiros, utilizando-se de mascaramento de número oficial e interceptação de ligação, induzem o correntista, idoso, a realizar operações em caixa eletrônico, resultando em empréstimo não desejado e expressivas transferências a terceiros desconhecidos. Caso típico de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não caracterizando excludente de responsabilidade. Aplicação da Súmula 479 do STJ.

Movimentações vultosas (mais de R\$ 70.000,00 em um único dia), sucessivas e em curto lapso temporal, totalmente destoantes do perfil de consumo do correntista, sem que o banco promovesse bloqueio preventivo, checagem adicional ou qualquer mecanismo eficaz de contenção. Serviço defeituoso (art. 14, §1º, do CDC).

Danos materiais corretamente reconhecidos em primeiro grau, com declaração de nulidade das transações fraudulentas e condenação do banco à restituição de R\$ 79.912,15, corrigidos e acrescidos de juros de mora conforme critérios alinhados à Lei nº 14.905/24. Manutenção integral desse capítulo.

Empréstimo posterior (R\$ 75.000,00, contratado em

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

07.12.2023) motivado pela situação financeira criada pela fraude, é anulável por vício de consentimento. Determinada a devolução dos valores descontados. Compensação entre o valor disponibilizado pelo banco ao autor e o valor devido pelas fraudes.

Dano moral configurado. Falha relevante na segurança bancária, valores expressivos subtraídos, autor idoso e aposentado, abalo à tranquilidade e à sensação de segurança patrimonial que supera o mero aborrecimento.

Indenização por dano moral arbitrada em R\$ 10.000,00, compatível com os parâmetros usualmente adotados pela Câmara em casos análogos, observados os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e função pedagógica, sem propiciar enriquecimento sem causa.

Juros de mora sobre o dano moral pela taxa legal (art. 406 do CC, à luz da disciplina da Lei nº 14.905/24), a contar do evento danoso (01.12.2023). Correção monetária pelo IPCA, a partir deste acórdão.

Recurso do Banco Bradesco S/A improvido. Condenação às custas e despesas processuais. Recurso de José Reinaldo Gomes provido. Determinada a majoração dos honorários advocatícios em favor dos patronos do autor.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes, José Reinaldo Gomes e Banco Bradesco S/A, em face da sentença de fls. 312/322, cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito Flávia Snaider Ribeiro, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para *"DECLARAR a nulidade das transações bancárias questionadas na exordial e CONDENAR a parte ré a restituir o valor de R\$79.912,15 (setenta e nove mil, novecentos e doze reais e quinze centavos) ao Autor, corrigido monetariamente desde a prática do ato fraudulento (01.12.2023 fls. 16/17), e acrescido de juros de mora a contar da citação, de acordo com os seguintes parâmetros: i. até 29.08.2024, a incidência de correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii. a partir de 30.08.2024, por força da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária observará o IPCA (CPC, art. 389, p. único) e os juros de mora observarão a taxa legal (CC, art. 406) diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024. Caso a taxa legal apresente resultado negativo, esta será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (CC, art. 406, § 3º)."

Irresignadas, ambas as partes interpuseram apelações.

O banco réu interpôs apelação às fls. 328/349. Em síntese, sustenta, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, afirmando não ter ingerência nas operações, que teriam ocorrido exclusivamente por culpa do autor, que forneceu seus dados e senhas a terceiros; a necessidade de litisconsórcio passivo com os titulares das contas destinatárias das transferências. No mérito, aduz a inexistência de falha na prestação do serviço, pois as transações foram realizadas com uso de credenciais pessoais e intransferíveis (senha, token, aplicativo); a caracterização de fortuito externo ou culpa exclusiva do consumidor/terceiro, nos termos do art. 14, §3º, I e II, do CDC. Subsidiariamente, pleiteia o reconhecimento de culpa concorrente do autor, com redução proporcional da indenização. Argumenta que é impossível se exigir do banco bloqueios com base em "perfil" do consumidor, sob pena de inviabilizar a livre disposição dos recursos. Impugna o termo inicial dos juros e da correção monetária, pretendendo sua incidência apenas a partir da citação; requer a reforma da distribuição de sucumbência e do valor dos honorários. Ao final, requer o provimento do recurso para: reconhecer a ilegitimidade, ou julgar totalmente improcedentes os pedidos; subsidiariamente, reduzir os danos materiais, afastar o dano moral e ajustar consectários e sucumbência.

O autor apresentou contrarrazões (fls. 372/378), efendendo a legitimidade do banco, a aplicação do CDC, o reconhecimento do fortuito interno e a falha na segurança, bem como a condenação em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

honorários recursais (art. 85, §11, CPC).

O autor interpôs apelação às fls. 362/369. Alegando, em síntese, ter havido erro material e julgamento *citra petita*, pois a sentença teria confundido o empréstimo de 01.12.2023 (R\$ 90.272,29, estornado) com o empréstimo efetivamente discutido, de 07.12.2023 (R\$ 75.000,00), não apreciando adequadamente este último. Assim, requer seja reconhecido o empréstimo de R\$ 75.000,00 como dano material decorrente da fraude, com afastamento da exigibilidade e dos encargos; pugna pela condenação do banco réu à indenização por dano moral, ressaltando sua condição de idoso e aposentado, a vultosidade do prejuízo e o descumprimento de ordem liminar; pleiteia a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal.

O banco apresentou contrarrazões à apelação do autor (fls. 382/397), defendendo a correção da sentença, reafirmando que o empréstimo de R\$ 75.000,00 foi contratado livremente, afastando o dano moral, e sustentando a adequação dos honorários e dos consectários legais.

É o relatório do essencial.

Conheço os recursos de apelação, pois tempestivos e devidamente preparados.

Trata-se, na origem, de tutela cautelar em caráter antecedente, posteriormente aditada e convertida em ação declaratória de nulidade de transações bancárias c.c. indenização por danos materiais e morais, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes.

Ambas as partes recorreram.

1. Preliminares

1.1. Ilegitimidade passiva



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu não merece guarida.

Nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, é consumidor quem utiliza os serviços bancários como destinatário final, e fornecedor a instituição financeira que presta tais serviços, incluídas as atividades bancárias e de crédito (art. 3º, §2º).

Sob a ótica da teoria da asserção, a legitimidade é aferida com base na narrativa da inicial; alegada falha na segurança de operações bancárias e na autorização de transações atípicas, a pertinência subjetiva do banco é inequívoca. Se, a posteriori, configuram-se excludentes de responsabilidade (culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro), isso repercute no mérito, não na legitimidade.

Mantém-se, pois, a legitimidade do Banco Bradesco S/A no polo passivo.

1.2. Litisconsórcio passivo necessário

Igualmente descabe a tese de litisconsórcio passivo necessário com os titulares das contas destinatárias das transferências.

A relação jurídica controvertida é essencialmente contratual, travada entre o correntista e a instituição financeira, quanto à segurança e à regularidade de serviços bancários.

Eventual responsabilização de terceiros fraudadores pode ser buscada em ação própria, ou em regresso, mas não é condição de validade do provimento nesta demanda, a qual pode produzir efeitos plenos entre as partes aqui presentes, sem risco de decisões contraditórias.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Assim, é possível o reconhecimento da responsabilidade primária do banco perante o consumidor, sem necessidade de integração do polo passivo pelos estelionatários.

Rejeita-se, assim, também essa preliminar.

1.3. Sentença *citra petita*

O autor sustenta nulidade por suposto julgamento *citra petita*, afirmando que a sentença não teria apreciado o pedido relativo ao empréstimo de R\$ 75.000,00, contratado em 07/12/2023.

Entretanto, a leitura da sentença e, sobretudo, da decisão que rejeitou os embargos de declaração revela que a questão foi, sim, enfrentada.

A magistrada ponderou que o empréstimo inicialmente apontado como fraudulento havia sido estornado. Enfatizou que a condenação à restituição das transferências fraudulentas já seria suficiente à recomposição do patrimônio; destacou que eventual extensão da condenação aos valores de empréstimo para cobertura de saldo negativo implicaria enriquecimento sem causa do autor.

Assim, não se verifica omissão, mas mero inconformismo com o resultado, matéria própria de apelação. Inexiste, portanto, nulidade por julgamento *citra petita*.

Rejeita-se a preliminar.

2. Do mérito.

2.1. Da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e da Responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Passa-se à análise do mérito dos recursos.

A sentença, ao aplicar o Código de Defesa do Consumidor agiu com acerto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

O art. 14 do CDC dispõe que:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Ainda, estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que: "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Isso significa que bancos são responsáveis por fraudes, clonagens ou golpes, independentemente de culpa, pois o risco é inerente à atividade bancária.

2.2. Da fraude.

No caso dos autos, os extratos que instruíram a exordial conferem verossimilhança à narrativa do autor, que alegou ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros, resultando na necessidade de contratação de empréstimo para arcar com os prejuízos oriundos da fraude.

É incontroverso que o autor recebeu contato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

fraudulento, inclusive com uso de número mascarado similar ao da central do banco, e que após orientação telefônica por suposto preposto do banco réu, deparou-se com o saldo de cerca de R\$ 114.000,00 em sua conta, o que restou devidamente demonstrado no extrato de fls. 16/19.

Ao se deparar com vultosa quantia em sua conta, o autor foi levado a realizar operações em caixa eletrônico, culminando nas transferências a terceiros.

De fato, analisando o extrato de fl. 15, verifica-se que o saldo da conta do autor em 29/11/2023 era de R\$ 23.619,55, e que na data de 01/12/2023, foi realizado empréstimo no valor de R\$ 90.272,29, que somado ao saldo anterior do autor, perfaz o montante de R\$ 113.891,84 (fl. 16).

A seguir, em consonância com a narrativa do autor de que teria sido induzido por terceiro se fazendo passar por preposto do banco réu, o autor realizou transferências nos valores de R\$ 4.950,00, R\$ 29.950,00, R\$ 45.000,00, pois não reconhecia como seu o numerário que constava em sua conta.

Não obstante, no mesmo dia, houve o cancelamento do empréstimo com o estorno do valor da conta do autor. Assim, em 01/12/2023, a conta passou a apresentar um saldo negativo de R\$ 55.672,60.

A responsabilidade objetiva do banco está bem caracterizada.

De fato, as transações ocorreram em sequência, em exíguo lapso temporal, em valores muito superiores aos padrões de movimentação do autor, fato que revela a ausência de mecanismos eficazes para bloquear tais operações atípicas ou, ao menos, para confirmar sua autenticidade com o correntista por canal seguro.

A recorrência de situações análogas à narrada na
Apelação Cível 1000061-96.2024.8.26.0228 -Voto 8707-EMN-emfl



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

inicial, demonstra que a utilização de senhas e tokens pessoais não basta, por si, a afastar o defeito do serviço, sobretudo diante do contexto de fraude sofisticada e da hipervulnerabilidade informacional do consumidor idoso.

Fraudes dessa natureza – “golpe da falsa central de atendimento” – são hoje eventos previsíveis, amplamente conhecidos no âmbito bancário, integrando o risco inerente à atividade.

Daí por que a doutrina e a jurisprudência as enquadram no conceito de fortuito interno, incompatível com a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

Logo, não há falar em fato imprevisível ou inevitável externo ao serviço; ao contrário, trata-se de exploração de fragilidades do sistema de segurança e da forma de atendimento da própria instituição, impondo-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva.

Tampouco procede a alegação de que seria “inexigível” o dever de monitorar operações fora do perfil, sob pena de violar a liberdade do correntista. Não se exige vigilância absoluta, mas sim mecanismos mínimos de coerência entre valores, frequência e histórico de movimentação – e, diante de operações totalmente destoantes, a adoção de bloqueios preventivos razoáveis e procedimentos de confirmação. Foi justamente a ausência dessa resposta institucional que ensejou a responsabilização.

É certo que o autor, ao seguir instruções de suposto funcionário sem checar a procedência pelos canais oficiais, contribuiu para o êxito da fraude. Essa conduta, no entanto, especialmente em se tratando de consumidor idoso, deve ser avaliada em contexto de assimetria informacional e crescente sofisticação das fraudes, não sendo suficiente para excluir a responsabilidade do banco, ante a falha relevante na segurança e o reconhecimento de fortuito interno.

Assim, a instituição financeira deve assumir integralmente os efeitos da operação fraudulenta, reparando o dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

patrimonial causado (R\$ 79.912,15), mantendo-se a condenação da sentença, inclusive em relação à incidência de correção monetária e juros de mora: *"corrigido monetariamente desde a prática do ato fraudulento (01.12.2023 fls. 16/17), e acrescido de juros de mora a contar da citação, de acordo com os seguintes parâmetros: i. até 29.08.2024, a incidência de correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii. a partir de 30.08.2024, por força da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária observará o IPCA (CC, art. 389, p. único) e os juros de mora observarão a taxa legal (CC, art. 406) diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024. Caso a taxa legal apresente resultado negativo, esta será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (CC, art. 406, § 3º)."*

2.3. Da contratação de empréstimo

Ocorre que diante do golpe sofrido, o autor foi orientado por preposto do banco réu a realizar empréstimo para saldar o valor negativo em sua conta.

Assim, em 07/12/2023, o autor contratou junto ao banco réu empréstimo no valor de R\$ 75.000,00 para cobrir o prejuízo por ele suportado, a ser pago em 48 parcelas de R\$ 2.569,71, totalizando o montante de R\$ 123.346,08. Dessa forma, pelo crédito disponibilizado o banco será remunerado em R\$ 48.346,08.

A sentença apelada limitou-se a condenar o banco na restituição de R\$ 79.912,15, relativos a soma das transferências fraudulentas arcadas pelo autor (R\$ 4.950,00, R\$ 12,15, R\$ 29.950,00, R\$ 45.000,00).

Contudo, além do prejuízo das transações fraudulentas, ele foi induzido a contratar empréstimo que o onerou ainda mais. E nesse ponto, merece reforma a sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

O dano material não se limitou aos valores das transações fraudulentas.

O cenário fático aponta para a anulabilidade do contrato de empréstimo celebrado pelo autor, uma vez que sua manifestação de vontade foi viciada por erro substancial, nos termos dos artigos 138 e 139, I, do Código Civil.

"Art. 138. São anuláveis os negócios jurídicos, quando as declarações de vontade emanarem de erro substancial que poderia ser percebido por pessoa de diligência normal, em face das circunstâncias do negócio."

"Art. 139. O erro é substancial quando:

I - interessa à natureza do negócio, ao objeto principal da declaração, ou a alguma das qualidades a ele essenciais;"

Restou demonstrado que o autor somente anuiu à contratação do referido empréstimo porque acreditava, equivocadamente, que se tratava da única alternativa disponível para regularizar o saldo negativo que surgira em sua conta.

Tal compreensão, contudo, não correspondia à realidade fática e jurídica, pois o prejuízo verificado decorreu exclusivamente de falha na prestação do serviço bancário.

O erro que contaminou a formação do contrato é substancial, pois recaiu sobre motivo determinante da declaração de vontade do consumidor, influenciando diretamente sua decisão de contratar.

Conforme estabelece o artigo 139 do Código Civil, o erro é essencial quando diz respeito à natureza do negócio, ao objeto principal da declaração ou a circunstância que, sendo relevante, teria impedido o declarante de contratar, caso conhecesse a verdadeira situação.

No caso concreto, é evidente que o autor jamais teria contratado o empréstimo se soubesse que o saldo negativo existente não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

era de sua responsabilidade, mas sim consequência direta de fraude decorrente da falha de segurança do próprio banco.

Assim, o consentimento manifestado não foi livre nem plenamente consciente, mas sim formado a partir de premissa falsa induzida pela situação gerada pela instituição financeira.

Diante disso, impõe-se a declaração de anulabilidade do contrato de empréstimo, com o consequente restabelecimento das partes ao *status quo ante*, nos termos do art. 182 do Código Civil, afastando-se quaisquer cobranças decorrentes da contratação viciada.

Em consequência da anulação do contrato de empréstimo, a relação deve ser desfeita, com restituição recíproca das prestações eventualmente realizadas, conforme estabelece o artigo 182 do Código Civil.

Desta forma, o banco deverá devolver ao autor todos os valores descontados em razão da contratação viciada, inclusive parcelas, tarifas, encargos ou qualquer outro valor cobrado.

Reconhecida a anulabilidade do contrato de empréstimo celebrado em 07/12/2023, por vício de consentimento (arts. 138, 139 e 182 do CC), as partes devem retornar ao *status quo ante*, devendo as restituições ocorrer de forma simétrica, com critérios idênticos para ambas as prestações, a fim de evitar qualquer desequilíbrio indevido.

Os valores descontados deverão sofrer correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação, que deverão observar os mesmos parâmetros: i. até 29.08.2024, a incidência de correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii. a partir de 30.08.2024, por força da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária observará o IPCA (CC, art. 389, p. único) e os juros de mora observarão a taxa legal (CC, art. 406) diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024.

Quanto ao valor disponibilizado pelo banco ao autor a título de crédito (R\$ 75.000,00), incidirá correção monetária desde a efetiva disponibilização e juros de mora desde a citação, seguindo os mesmos parâmetros acima descritos.

Os créditos entre autor e réu deverão ser compensados.

Com essas medidas, restabelece-se o equilíbrio jurídico e econômico entre as partes, como se o contrato jamais tivesse sido celebrado e como se a fraude - cujos efeitos recaem exclusivamente sobre o banco - nunca tivesse impactado a esfera jurídica do consumidor.

2.4. Do dano moral

No que tange ao dano moral, também merece reforma a sentença, que afastou a condenação por entender que a hipótese dos autos configurou mero aborrecimento.

Os elementos fáticos demonstram que o autor sofreu fraude de grande vulto, com transferências superiores a R\$ 79.000,00 em curto espaço de tempo, que resultou no comprometimento significativo do crédito em conta de correntista idoso e aposentado.

Inconteste a grave falha na segurança bancária, que teve início pela inexplicável contratação de empréstimo, que foi estornado no mesmo dia, e ausência de monitoramento de operações atípicas, ocasionando a exposição do autor a intensa insegurança quanto à preservação de suas reservas financeiras.

Por fim, o banco réu induziu o autor a arcar com o prejuízo da fraude por meio da contratação de empréstimo, impondo descontos mensais de valor considerável, que certamente trouxe limitações financeiras ao autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Evidente a violação à confiança e à segurança que ordinariamente se espera que o serviço bancário proporcione. A conduta falha da instituição, somada ao porte das operações e à condição pessoal do consumidor, extrapola o âmbito de meros dissabores cotidianos.

A eventual contribuição culposa do autor não elimina o abalo extrapatrimonial, apenas recomenda moderação no *quantum* indenizatório.

À vista disso, e considerando os parâmetros desta Colenda 23ª Câmara em casos análogos, revela-se adequado fixar a indenização por dano moral em R\$ 10.000,00, valor que atende à função compensatória em relação ao autor; preserva a função pedagógica, sem se tornar fonte de enriquecimento indevido; guarda proporcionalidade com o porte das partes e com os precedentes da Câmara.

Sobre o valor da condenação incidirá juros de mora desde evento danoso (01/12/2023), conforme a Súmula 54 do STJ e art. 398 do Código Civil, observando-se: a) até 29/08/2024, juros de 1% ao mês; b) a partir de 30/08/2024, a taxa legal (diferença entre SELIC e IPCA), calculada nos termos do art. 406 do CC e da Resolução CMN nº 5.171/2024, sendo zero nos meses em que o resultado for negativo; e corrigido monetariamente a partir deste acórdão pelo IPCA, conforme art. 389, parágrafo único do Código Civil.

Diante do provimento do recurso do autor, arcará o banco réu com a integralidade das custas e despesas processuais, afastando-se a condenação do autor no pagamento de honorários sucumbenciais ao patrono do réu, dada a integral procedência dos pedidos.

Ante o desprovimento do recurso do réu, ficam majorados os honorários sucumbenciais para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Posto isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

apelação interposta por BANCO BRADESCO S/A e para DAR
PROVIMENTO à apelação interposta por JOSÉ REINALDO GOMES.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator