



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000200969**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000257-26.2025.8.26.0424, da Comarca de Pariquera-Açu, em que é apelante/apelada PATRICIA RIBEIRO DE MOURA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do Banco e negaram provimento ao recurso da autora, POR MAIORIA DE VOTOS. Vencido o Terceiro magistrado, Desembargador Achile Alesina, que declara sua divergência.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1000257-26.2025.8.26.0424

Comarca: Vara Cível do Foro de Pariquera Açu

Magistrado prolator: Dr. André Gomes do Nascimento

Apte/Apda: Patricia Ribeiro de Moura (Justiça Gratuita)

Apdo/Apte: Banco Bradesco S/A

Voto nº 23961

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS VIA PIX – RECURSO DO BANCO RÉU E RECURSO DA AUTORA – PRELIMINARES – ILEGITIMIDADE PASSIVA E LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO – AFASTAMENTO – RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – RELAÇÃO DE CONSUMO – ARTIGOS 2º, 3º E 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – TRANSFERÊNCIAS NÃO AUTORIZADAS MEDIANTE PIX – AUSÊNCIA DE PROVA TÉCNICA DA REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES – FORTUITO INTERNO – SÚMULA Nº 479 DO STJ – MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED) – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO – NÃO DEMONSTRAÇÃO – CULPA CONCORRENTE – AFASTAMENTO – AUSÊNCIA DE PROVA – REPETIÇÃO DE INDÉBITO – ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC – INAPLICABILIDADE – HIPÓTESE DE TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS POR TERCEIROS – RESTITUIÇÃO NA FORMA SIMPLES – DANOS MORAIS – INEXISTÊNCIA – DANO CAUSADO DIRETAMENTE PELA CONDUTA ILÍCITA DE TERCEIROS FRAUDADORES – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DO BANCO E O DANO MORAL ALEGADO – MERO DISSABOR COTIDIANO – NÃO CONFIGURAÇÃO – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO – RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

1. Afastam-se as preliminares de ilegitimidade passiva e necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessárias pelo banco apelante. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda que versa sobre responsabilidade pela ocorrência de transferências fraudulentas mediante PIX. A relação jurídica entre consumidora e instituição financeira é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (artigos 2º, 3º e 14 do CDC). A inclusão dos beneficiários das transferências não é necessária para a eficácia da decisão, e a intervenção de terceiros, em regra, não é cabível em processos consumeristas (artigo 88 do CDC).

2. No mérito, restou configurada a falha na prestação do serviço bancário. A autora demonstrou que não reconheceu duas transferências via PIX realizadas em 27/12/2024, comunicou imediatamente o banco e lavrou boletim de ocorrência. A instituição financeira limitou-se a alegar que as transações foram realizadas mediante uso de credenciais pessoais, sem trazer qualquer documentação técnica que comprovasse a regularidade das operações. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários por fraudes praticadas por terceiros encontra-se consolidada na Súmula nº 479 do STJ. A instauração do Mecanismo Especial de Devolução (MED) e a devolução parcial dos valores (R\$ 2,30) caracterizam reconhecimento tácito da fraude pelo banco.

3. Afasta-se a alegação de culpa concorrente da autora. Não há nos autos qualquer elemento probatório que demonstre negligência ou imprudência da consumidora na guarda de suas credenciais. A simples ocorrência de fraude não autoriza presunção de culpa da vítima. A aplicação do artigo 945 do Código Civil pressupõe demonstração efetiva de concorrência culposa para o evento danoso, ônus do qual o banco não se desincumbiu.

4. Quanto à pretensão de repetição em dobro do indébito (artigo 42, parágrafo único, do CDC), não merece prosperar. Embora o STJ tenha firmado entendimento de que a repetição em dobro independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, bastando conduta contrária à boa-fé objetiva (EREsp nº 1.413.542/RS), o referido dispositivo aplica-se exclusivamente às hipóteses de cobrança indevida seguida de efetivo pagamento pelo consumidor. No caso, não houve cobrança seguida de pagamento, mas transferências não autorizadas mediante fraude por terceiros. A devolução deve ocorrer na forma simples, deduzido o valor já restituído administrativamente (R\$ 2,30), totalizando R\$ 5.005,25.

5. Relativamente aos danos morais, assiste razão ao banco apelante. Embora configurada falha na prestação do serviço bancário que gerou responsabilidade pela reparação dos danos materiais, o dano moral decorrente das transferências fraudulentas foi causado diretamente pela conduta ilícita dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros fraudadores, e não pela instituição financeira. Ausente o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o alegado dano extrapatrimonial. O mero dissabor decorrente da privação temporária dos valores não ultrapassa o limite do aborrecimento cotidiano, não configurando abalo moral indenizável. Prejudicado o pedido de majoração formulado pela autora.

6. Sentença parcialmente reformada para afastar a condenação em danos morais, mantida no mais. RECURSO do banco PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO da autora DESPROVIDO.

Trata-se de apelações interposta por ambas as partes na “*ação de responsabilidade civil c.c. obrigação de fazer c.c. danos morais c.c. repetição de indébito*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para a) CONDENAR o banco réu a restituir à autora o valor de R\$ R\$ 5.005,25 (cinco mil e cinco reais e vinte e cinco centavos), corrigido monetariamente desde a data do desembolso e acrescido de juros de mora ao mês a contar da citação. A correção monetária deverá ser aplicada o IPCA-E (art. 389, § único, do Código Civil). Os juros de mora, por sua vez, devem ser calculados de acordo com a Taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária (§ 1º, do art. 406, do Código Civil), sendo certo que, se a referida taxa apresentar resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito de cálculo dos juros de referência (§ 3º, do art. 406, do Código Civil); b) CONDENAR o banco réu a pagar à parte autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com atualização monetária, a ser realizada pelo IPCA-E (art. 389, § único, do Código Civil) e juros de mora, de acordo com a Taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária (§ 1º, do art. 406, do



Código Civil), sendo certo que, se a referida taxa apresentar resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito de cálculo dos juros de referência (§ 3º, do art. 406, do Código Civil), ambos a contar da publicação desta sentença. Sucumbente em maior parte, condeno o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa em que arbitro em 10% do proveito econômico da parte autora, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignada, a autora interpõe o presente recurso de apelação visando à reforma parcial da r. sentença, sustentando, em apertada síntese, que o "quantum" indenizatório fixado a título de danos morais não guarda observância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Argumenta que o valor arbitrado pelo juízo *a quo* se mostra irrisório e insuficiente para compensar a gravidade da lesão extrapatrimonial sofrida, bem como para cumprir a função punitivo-pedagógica inerente à responsabilidade civil, especialmente diante do porte econômico da instituição financeira apelada e da falha na segurança de seus sistemas, que permitiram a realização de transações fraudulentas por terceiros.

Aduz a recorrente que a instituição bancária agiu com negligência ao não detectar a evidente quebra de perfil de consumo nas operações realizadas via PIX, o que caracteriza fortuito interno e atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos da Súmula 479 do STJ. Nesse sentido, sustenta que o montante indenizatório deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), patamar que entende ser condizente com as



circunstâncias do caso concreto e com a jurisprudência consolidada deste Egrégio Tribunal de Justiça para situações de fraude bancária e privação injusta de recursos financeiros.

Outrossim, a apelante insurge-se contra o modo de devolução dos valores indevidamente subtraídos de sua conta. Argumenta que a r. sentença equivocou-se ao determinar a restituição na forma simples, alegando que, no caso em tela, a repetição deve ocorrer em dobro, conforme preceitua o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Fundamenta sua pretensão na tese fixada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EREsp 1.413.542/RS, asseverando que a má-fé é prescindível para a dobra, bastando que a conduta do banco seja contrária à boa-fé objetiva, o que restaria configurado pela injustificada resistência em solucionar o problema administrativamente.

Por fim, argumenta que a manutenção da decisão tal como proferida premiaria a desídia da instituição financeira e incentivaria a reiteração de condutas semelhantes no mercado de consumo. Pugna, assim, pelo provimento do recurso para que seja majorada a verba indenizatória por danos morais e determinada a restituição em dobro do indébito, com a consequente redistribuição dos ônus sucumbenciais e fixação de honorários advocatícios em patamar máximo.

O banco, por sua vez, insurge-se contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Patrícia Ribeiro de Moura, pleiteando a reforma integral do julgado.



Alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da demanda, sustentando que não participou da relação jurídica-negocial que resultou na contratação do serviço, atuando apenas como agente financeiro nas transferências realizadas. Argumenta que o banco não possui qualquer ingerência sobre as transações realizadas em outras instituições financeiras, não podendo ser responsabilizado por operações voluntárias em contas de terceiros.

Aduz que a operação foi realizada por meio de internet banking e senha eletrônica em duas etapas, incluindo senha pessoal da autora, não havendo qualquer anormalidade que pudesse gerar dúvidas de segurança por parte do banco réu. Sustenta que a legitimação deve ser verificada tanto no polo passivo quanto no polo ativo da relação processual, devendo o autor propor sua demanda e ser legitimado para agir em relação ao objeto, sob pena de a parte passiva legitimamente materialmente para a causa dever suportar as consequências da demanda.

Invoca precedentes jurisprudenciais que reconhecem a ausência de responsabilidade das instituições financeiras quando o serviço prestado foi defeituoso nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se o princípio da culpa exclusiva da vítima.

No mérito, argumenta ausência de danos materiais, afirmando que não há qualquer ilegalidade nas transferências realizadas pela autora. Sustenta que a sentença se fundamentou em falha no



sistema do banco recorrido quanto ao valor impugnado e suposta falha bancária, quando na realidade o banco não faz juízo de mérito quanto à análise do MED, não havendo reconhecimento tácito de fraude, tratando-se de golpe mediante participação do cliente.

Alega que não há nos autos qualquer elemento probatório que comprove falha, negligência ou vazamento de dados imputável ao banco, verificando-se que todas as operações questionadas foram realizadas mediante utilização regular de dados pessoais e credenciais de acesso, reforçando a hipótese de fornecimento voluntário dessas informações a terceiros pela própria autora, em clara quebra do dever de guarda e sigilo de suas credenciais.

Aduz que a parte autora narra não ter efetuado a transferência questionada, todavia ela era detentora das credenciais de segurança que acessavam a conta, não havendo falha alguma por parte do banco. Sustenta que caso a suposta fraude seja confirmada, o banco também foi vítima no presente caso, sendo a culpa exclusiva da parte autora ou dos terceiros que foram beneficiados pelo valor, não cabendo ao banco réu qualquer responsabilidade.

Argumenta que o banco não possui qualquer ingerência sobre transações realizadas em outras instituições financeiras, devendo a parte autora se insurgir contra o beneficiário do valor e não contra a instituição financeira ré, que no caso foi mera mantenedora da conta.

Quanto à culpa concorrente, alega que a parte apelada,



paralelamente à conduta do causador do dano, contribuiu para a falha de segurança ao fornecer os dados de segurança de sua conta, reconhecendo que concorreu para o dano. Sustenta aplicação do artigo 945 do Código Civil para reconhecimento da culpa concorrente, devendo ambas as partes responder igualmente pelo prejuízo ocorrido, com redução pela metade dos valores.

Quanto à inexistência de dano a ser ressarcido, argumenta que o mero dissabor não autoriza a condenação por danos morais, sendo que a simples alegação de dano material não faz merecedor de indenização a este título, considerando que a eventual indenização deve guardar estreita relação com a diminuição patrimonial ocorrida. Sustenta que a parte apelada não comprovou que estaria em dia com o contrato, não havendo que se falar em ilegalidade, sendo que a inscrição é devida.

Alega que o banco recorrente ora apelante agiu no regular exercício de seu direito, não havendo no presente caso o que se falar em ato ilícito e conseqüentemente no dever de indenizar, representando a cobrança feita exercício regular do direito. Invoca precedentes jurisprudenciais que reconhecem a ausência de configuração do dano moral e a necessidade de comprovação efetiva dos prejuízos.

Sustenta subsidiariamente a necessária redução do quantum indenizatório fixado a título de danos morais em R\$ 5.000,00, argumentando que tal valor gera enriquecimento sem causa por parte da apelada, bem como imensa desproporção entre o suposto



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano e a condenação, invocando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Aduz que o valor desproporcional pode descaracterizar o ideal do direito, como instrumento de justiça coerente e equitativa, devendo o cunho socioeducativo assumido pela indenização por dano moral predominar em detrimento do fator pecuniário.

Argumenta ainda quanto à correção monetária nos danos materiais, sustentando que a Súmula 163 do STF confirmou a incidência de juros moratórios a partir da citação, sendo aplicável a mesma Súmula, devendo a sentença ser reformada para fixar a correção monetária apenas a partir da citação válida.

Quanto aos critérios a serem observados quanto ao termo inicial de incidência de juros nos danos morais, sustenta que os juros de mora se constituem em penalidade ao descumprimento de certa obrigação a partir de quando o devedor estava obrigado ao seu adimplemento e não o fez, sendo imperiosa a fixação dos termos iniciais da contagem dos juros e correção monetária a partir da decisão que vier fixar definitivamente este valor.

Requer seja dado provimento ao presente recurso, reformando-se a respeitável sentença de primeira instância e seja decretada a total improcedência dos pedidos do recorrido, ou que ao menos seja reduzido o valor arbitrado em relação ao dano moral e honorários advocatícios, bem ainda seja revista a condenação em dobro no que tange os danos materiais, por medida de direito e de justiça.

Recursos tempestivos, bem processados e contrariado às fls. 228/234.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de responsabilidade civil cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por Patrícia Ribeiro de Moura em face do Banco Bradesco S.A. A autora alegou ser correntista do banco réu e que no dia 27 de dezembro de 2024 foram realizadas duas transferências de sua conta bancária, via PIX, sem o seu consentimento, em favor de Matheus Marcelo Assis dos Santos, no valor de R\$ 3.990,00, e de Thais Caetano da Silva, no montante de R\$ 1.017,55. Aduziu que, ao perceber o golpe, procurou uma agência do banco réu e foi orientada a protocolar um procedimento de contestação das transações, tendo sido reconhecidas as fraudes, mas restituído apenas o valor de R\$ 2,30. Postulou pela restituição dos valores em dobro e pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Regularmente citado, o banco réu apresentou contestação sustentando, preliminarmente, ilegitimidade passiva e litisconsórcio passivo necessário. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de serviços, destacando que as transações impugnadas foram realizadas por meio de senha pessoal da autora, de modo que o golpe decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, afastando-se o nexu causal, pugnando pela improcedência dos pedidos.

Houve réplica rebatendo os argumentos da contestação e



reiterando os termos da petição inicial. Instadas as partes a se manifestarem sobre a produção de outras provas, o banco réu pugnou pela produção de prova documental e a autora pelo julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo banco apelante. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, porquanto a controvérsia versa sobre a responsabilidade pela ocorrência de transferências fraudulentas mediante PIX a partir da conta bancária da autora. Conforme estabelecido na petição inicial, a relação jurídica travada entre a autora, na condição de destinatária final dos serviços bancários, e a instituição financeira ré, fornecedora de serviços, é regida pelas normas consumeristas, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, respondendo pela reparação dos danos causados ao consumidor por falhas na prestação dos serviços, independentemente de culpa, consoante dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Rejeito igualmente a preliminar de necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das operações impugnadas. De acordo com o artigo 114 do Código de Processo Civil, o litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes. No caso em análise, discute-se a existência ou não



de responsabilidade da instituição financeira por operações bancárias efetuadas mediante fraude perpetradas por terceiros, não havendo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação dos beneficiários das transações para garantir a eficácia da decisão. A inclusão à lide dos beneficiários da transação levaria à ampla discussão paralela entre o banco réu e os denunciados, relativamente à responsabilidade destes no episódio, com prejuízo ao normal andamento do feito. Ademais, é entendimento dominante da jurisprudência e doutrina que a intervenção de terceiro, em regra, não é cabível nos processos em que se discute relação de consumo, nos termos do artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor.

Superadas as preliminares, passo à análise do mérito recursal. No que concerne à alegação de ausência de danos materiais formulada pelo banco apelante, verifica-se que o argumento não merece acolhida. A autora relatou que não reconheceu duas transferências realizadas via PIX em 27 de dezembro de 2024, às 15h17min, em favor de Matheus Marcelo Assis dos Santos, na quantia de R\$ 3.990,00, e às 15h24min, em favor de Thais Caetano da Silva, no importe de R\$ 1.017,55, ambos também correntistas do banco réu, conforme documentos de fls. 27/30. A autora sustentou que não autorizou tais operações, comunicou imediatamente o banco réu no dia 27 de dezembro de 2024, às 16h32min, lavrou boletim de ocorrência no dia 27 de dezembro de 2024, às 16h50min, consoante fls. 31/32.

A instituição financeira ré limitou-se a alegar que a transação



somente poderia ter sido realizada mediante o uso das credenciais pessoais da autora, sem trazer aos autos qualquer documentação técnica que comprove a regularidade das operações, como o histórico de acessos, o dispositivo utilizado, o endereço IP ou informações detalhadas dos mecanismos de autenticação. A mera alegação de uso de senha ou de dispositivos pessoais, sem elementos técnicos mínimos que demonstrem a regularidade da operação, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, sobretudo diante da inequívoca reclamação da consumidora e da ausência de informações relevantes que pudessem elidir a dúvida quanto à ocorrência de fraude.

Conforme os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, a relação jurídica travada entre a autora, na condição de destinatária final dos serviços bancários, e a instituição financeira ré, fornecedora de serviços, é regida pelas normas consumeristas. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, respondendo pela reparação dos danos causados ao consumidor por falhas na prestação dos serviços, independentemente de culpa. O parágrafo 3º do referido artigo prevê hipóteses de exclusão da responsabilidade, desde que comprovada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que, no presente caso, não restou demonstrado.

Além disso, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça,



consolidada na Súmula nº 479, estabelece 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. Importante destacar que a autora solicitou a instauração do Mecanismo Especial de Devolução (MED), que foi regularmente processado pelo banco réu. No caso da autora, o crédito somente não foi integralmente restituído em virtude de não existir mais saldo na conta do usuário recebedor, tendo sido devolvido apenas o valor de R\$ 2,30, conforme fls. 25. Em outras palavras, o banco tacitamente reconheceu a ocorrência da fraude ao proceder com o MED, o que reforça a falha na prestação do serviço bancário.

No que tange à alegada culpa concorrente da autora, o argumento não prospera. O banco apelante sustenta que a autora contribuiu para a falha de segurança ao fornecer os dados de segurança de sua conta. Contudo, tal alegação não encontra respaldo probatório nos autos. Não há qualquer elemento que demonstre que a autora tenha agido com negligência ou imprudência ao guardar suas credenciais. A simples ocorrência de fraude não autoriza a presunção de culpa da vítima. A aplicação do artigo 945 do Código Civil pressupõe a demonstração efetiva de que a vítima concorreu culposamente para o evento danoso, ônus do qual o banco não se desincumbiu.

Quanto à pretensão de repetição em dobro do indébito formulada pela autora apelante, fundada no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, não merece prosperar.



O referido dispositivo legal estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. Embora a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento dos Embargos de Divergência em Recurso Especial nº 1.413.542/RS tenha estabelecido que a repetição em dobro é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da natureza do elemento volitivo, é imperioso consignar que o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor se aplica exclusivamente às hipóteses de cobrança indevida seguida de efetivo pagamento pelo consumidor.

No caso em análise, não houve cobrança seguida de pagamento pela autora, mas sim transferências não autorizadas realizadas mediante fraude por terceiros. Trata-se de situação distinta daquela contemplada pelo artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que pressupõe a existência de uma cobrança do fornecedor ao consumidor e o consequente pagamento deste valor indevido.

Assim, afasto a pretensão de restituição em dobro dos valores, devendo a devolução ocorrer de forma simples, com o abatimento do valor já devolvido pela via administrativa, resultando no montante de R\$ 5.005,25 a ser restituído à autora.

Relativamente ao pedido de condenação em danos morais,



assiste razão ao banco, prejudicado o recurso da autora. Embora tenha havido falha na prestação do serviço bancário que permitiu a ocorrência das transferências fraudulentas, o dano moral decorrente de tais operações foi causado diretamente pela conduta ilícita dos terceiros fraudadores, e não pela instituição financeira.

Para a configuração do dever de indenizar, é imprescindível a demonstração cumulativa dos requisitos da responsabilidade civil – dano, ato ilícito e nexo de causalidade –, ônus do qual os apelados não se desincumbiram no que concerne à existência de dano moral causado especificamente pelo recorrido.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

***“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.***

***Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexo causal.***

***“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”***

E arremata:

***“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois***

***a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas.”<sup>1</sup>***

No caso, o banco réu não praticou ato doloso ou culposos que configure lesão à esfera extrapatrimonial da autora, limitando-se a ser vítima, juntamente com a consumidora, da ação criminosa perpetrada por terceiros. A conduta da instituição financeira, ao permitir que terceiros fraudadores realizassem operações financeiras sem a devida segurança, configura falha na prestação do serviço que gera responsabilidade pela reparação dos danos materiais, mas não caracteriza ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da autora que justifique a condenação em danos morais. O mero dissabor decorrente da privação temporária dos valores não ultrapassa o limite do mero aborrecimento cotidiano, não configurando abalo moral indenizável. Dessa forma, prejudicado o pedido de majoração do dano moral formulado pela autora apelante, devendo ser reformada a sentença para afastar a condenação em danos morais.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho:

---

<sup>1</sup> Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.



*"(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).*

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso apenas para afastar a indenização pelo dano moral, mantida, no mais, a r. sentença.

Reconhecida a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que deram causa, ficando os honorários advocatícios sucumbenciais dos patronos da autora arbitrados no importe de 20% sobre o valor da condenação e os honorários do banco em 10% sobre o proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização por dano moral.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**  
**Relator**



Voto nº 41028  
Apelação Cível nº 1000257-26.2025.8.26.0424  
Comarca: Pariquera-Açu  
Apelante/Apelado: Patricia Ribeiro de Moura  
Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Respeitado o entendimento do relator sorteado, apresento minha divergência **no que se refere aos danos morais e à devolução em dobro dos valores.**

Trata-se de “ação de responsabilidade civil c.c. obrigação de fazer c.c. danos morais c.c. repetição de indébito” em que a autora relata que, na data de 27 de dezembro de 2025, sua conta corrente foi invadida por terceiros desconhecidos, apoderando-se de valores que dispunha na instituição bancária.

Narra que as transações bancárias realizadas por meio de Pix, efetuadas sem sua autorização, favoreceram Matheus Marcelo Assis dos Santos, com a importância de R\$ 3.990,00, às 15h17min, e Thais Caetano da Silva, com o valor de R\$ 1.017,55, às 15h24min, ambas pessoas desconhecidas.

Pondera-se que a autora lavrou boletim de ocorrência no dia 27/12/2024, às 16h50min (fls. 31/32), bem como efetuou contestação perante a ré, no dia 27/12/2024, às 16h32min (fls. 27/30).

Em contestação, o réu se limitou a afirmar que as transações foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal e legítima, sem, entretanto, apresentar qualquer documentação que comprovasse a regularidade das operações, como o histórico de acessos, o dispositivo utilizado, o endereço IP ou informações detalhadas dos mecanismos de autenticação.

É cediço que para a constituição de validade de um contrato, é necessária a anuência e manifestação da vontade do contratante, o que não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se verificou *in casu*.

Desta forma, o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações firmadas entre as partes, a teor do art. 373, II do CPC, não podendo, por óbvio, a consumidora ser lesada pela falha de prestação de serviços pelo réu.

Assim, conforme bem concluiu o i. relator sorteado, o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações, de forma que deve ser responsável pelos prejuízos causados ao consumidor.

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Ademais, a Súmula 479 do STJ que prevê:

**"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".**

E o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC:

**"Art. 14 do C.D.C. - 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." (g.n.).**

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não é o caso dos autos.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pelo apelante, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima, que nada concorreu para os fatos, para afastar a responsabilidade do apelante.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deve ser levado em consideração o valor elevado das transações impugnadas, e a rápida contestação do autor, realizada no mesmo dia 27/12/2024, às 16h32min, com boletim de ocorrências gerado às 16h50min do mesmo dia., bem como a morosidade do banco em tomar providências no bloqueio da transferência.

No que diz respeito ao denominado PIX, o fornecedor (instituição financeira) ao aderir ao serviço declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante art. 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020:

**“Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:**

**I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;”.**

A Circular nº 3.681/2013 acima referida dispõe em seu art. 2º:

**“Para os efeitos desta Circular, define-se: I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:**

**a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;**

**b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;**

**c) falhas na autorização das transações de pagamento;**

**d) fraudes internas(...)”**

Logo, com fundamento no art. 33, inciso V, do Regulamento do Pix (Resolução BCB nº 01/2020), é dever do fornecedor “responsabilizarse por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos”.

Ademais, o réu não logrou êxito em comprovar a eficácia no



acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), evidenciando conduta negligente na gestão de sua atividade, deixando de aplicar o referido mecanismo desde o primeiro momento em que foi notificado pelo autor acerca da ocorrência, conforme estipulado pelas Resoluções 1/2020 e 103/2021 do BACEN.

Dessa forma, o sistema de segurança do banco não atuou com a eficiência exigível, de molde a bloquear as transações tempestivamente impugnadas

Portanto, de rigor a manutenção da r. sentença, com a restituição do valor indevidamente transferido.

**Em relação ao pedido de restituição em dobro dos danos materiais,** é o caso de se condenar o banco réu a restituir em dobro os valores indevidamente transferidos do autor, independentemente da natureza do ato volitivo do fornecedor de serviços no momento da contratação.

Em outras palavras, é desnecessária a comprovação da má-fé, bastando que a conduta seja contrária à boa-fé objetiva.

Recentemente, o STJ, em julgamento repetitivo, assim decidiu:

**"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva" (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).**

Em razão do atual entendimento, não é mais necessária a comprovação da má-fé de quem realizou a cobrança indevida para determinar a restituição dos valores em dobro.

Desta feita, os descontos comprovadamente realizados no benefício da parte autora, devem ser restituídos em dobro, haja vista que consubstancia em conduta contrária a boa-fé objetiva.

Ademais, a primeira turma do STJ já vinha decidindo nesse



sentido, cujo entendimento adoto.

A propósito:

**“ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CULPA DA CONCESSIONÁRIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. VIOLAÇÃO AO ART. 42 DO CDC. SÚMULA 7/STJ. 1. "O STJ firmou o entendimento de que basta a configuração de culpa para o cabimento da devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor na cobrança indevida de serviços públicos concedidos" (AgRg no AREsp 262.212/RS, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, DJe 7/3/2013). 2. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada a questão nas razões recursais, demandaria, necessariamente, novo exame do acervo fático probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, conforme o óbice previsto na Súmula 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.” (AgRg no AREsp 371.431/MS, Rel. Min. SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 17/10/2013, DJe 22/10/2013.)**

Fica, pois, determinada a devolução de valores na forma dobrada, observada a correção monetária desde a data do desembolso e juros de mora desde o ato danoso (Súmula 54 do STJ) por se tratar de relação extracontratual.

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Recurso provido.

**Em relação aos danos morais, também comporta acolhimento a pretensão autoral.**

Constata-se que houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isso porque os eventos suportados pela parte autora não se trataram de meros dissabores, tendo em vista que obteve transações de valores vultosos em sua conta bancária, de forma indevida por falha do serviço da ré, buscando inclusive seus direitos de diversas formas pela via extrajudicial/judicial, restando caracterizado dessa forma, o desvio produtivo do consumidor, diante do tempo despendido para tentativa de solucionar a questão junto à Instituição Financeira ré (fls. 27/30).

Assim, indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

**“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdição”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).**

Vem entendendo o E. STJ que:

**“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259- SP, ARESp nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Como dito alhures, a situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do “mero aborrecimento”, sendo obrigado a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência, tudo sem obter êxito.

Assim, restou demonstrado que houve falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré, haja vista que, diante do risco do negócio, obtém responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com repercussão negativa na esfera social.

Assim, o transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Em relação ao *quantum*, a jurisprudência do STJ é iterativa no sentido de que “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” (STJ. REsp. nº 318379- MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01).

Dessa forma, para a fixação do quantum indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados por conta da mesma.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “*quantum*” fixado em r. sentença comporta majoração para R\$ 10.000,00, conforme requerido pelo autor, o que se motra adequado e está dentro do arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

**Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Golpe da "falsa central de atendimento". Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Responsabilidade objetiva. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Fraude perpetrada por terceiro que detinha informações sigilosas e internas da conta da vítima (nome da gerente, saldo, últimas transações). Fato que viabilizou a engenharia social. Fortuito**

interno caracterizado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Falha no dever de segurança. Operações manifestamente destoantes do perfil do correntista (cliente há 30 anos). Contratação de dois empréstimos de elevados valores (R\$ 45.000,00 e R\$ 53.000,00), seguidos de múltiplas transferências via PIX (total de R\$ 76.871,33) em curto lapso temporal. Ausência de mecanismos eficazes de identificação e bloqueio de transações atípicas. Dever de segurança violado (Art. 14, CDC). Precedente (REsp 2.052.228 – DF). Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Responsabilidade objetiva configurada (Art. 927, parágrafo único, CC). Doutrina (Sérgio Cavalieri Filho). DANO MATERIAL. Possibilidade de compensação e restituição ao status quo ante. A r. sentença declarou nulos os empréstimos (R\$ 98.000,00) e, concomitantemente, condenou o banco a restituir R\$ 75.154,16 (valor líquido dos PIX). Apelo do banco que se acolhe neste ponto. Os PIX fraudulentos foram majoritariamente custeados pelos empréstimos fraudulentos. O retorno ao status quo ante impõe: 1) A declaração de inexigibilidade dos empréstimos e dos PIX subsequentes; 2) A condenação do banco a restituir ao autor os valores efetivamente desembolsados de seu patrimônio próprio. Dano moral. Configurado. Súmula 227/STJ. Fatos que ultrapassam o mero dissabor. Pessoa física (idoso hipervulnerável) que sofre angústia e insegurança. Pessoa jurídica (empresa de 30 anos) que sofre abalo à honra objetiva, com comprometimento do capital de giro e da credibilidade financeira. Aplicação da teoria do desvio produtivo. "Via crucis" do consumidor para solucionar a falha. Quantum de R\$ 10.000,00 mantido, em linha com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1060556-60.2024.8.26.0114; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) (g.n.).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de operações bancárias c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes 1. Responsabilidade civil. Serviços bancários. "Golpe da falsa central de atendimento". Cliente bancário que, após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como assistente da gerente de sua conta, informando-lhe a existência de movimentações atípicas, é induzido a se dirigir a terminal de autoatendimento para regularizar a situação e, após seguir as orientações que lhe foram passadas, constata a contratação de empréstimo e, com o dinheiro creditado em sua conta, o pagamento de tributos indevidos e transferência para conta de terceiro desconhecido, além de gastos com seu cartão de crédito, operações que não realizou. Autora que apresentou alegação clara e amparada em todos os elementos de prova que lhe era possível produzir. Verossimilhança das alegações a imputar à ré a prova da regularidade das transações, ônus do qual não se desincumbiu. Transações em descompasso com o perfil de consumo da autora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Diante da falha do serviço bancário, de rigor a condenação da ré na composição dos prejuízos sofridos pela autora. 2. Indébito. Restituição das partes ao status quo ante, que deve abranger as despesas da autora para saldar o empréstimo e o gasto no cartão de crédito, e que não foram consideradas pela sentença. Recurso da autora provido no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ponto. 3. Dano moral. Contratação de empréstimos, pela autora, para saldar o empréstimo fraudulento. Situação que desborda os meros aborrecimentos cotidianos. Dano moral in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), diante das peculiaridades do caso concreto. Recurso da autora parcialmente provido no ponto. 4. Sentença reformada. Recurso da ré desprovido, provido parcialmente o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1029690-91.2023.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024) (g.n.).

Por tais razões, acolhe-se o pedido de majoração dos danos morais para o valor de R\$ 10.000,00 com correção monetária desde a publicação deste acórdão e juros de mora desde a data do evento danoso.

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Recurso do autor provido e recurso do réu não provido.

Em razão da sucumbência recursal do réu, majoram-se os honorários sucumbenciais fixados em r. sentença para 11% sobre o proveito econômico da parte autora, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu.

**ACHILE ALESINA**  
**3º Desembargador**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	20	Acórdãos Eletrônicos	RODOLFO PELLIZARI	2F63092C
21	30	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2F68C071

Para conferir o original acesse o site:  
<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000257-26.2025.8.26.0424 e o código de confirmação da tabela acima.