



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000300910

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000618-08.2024.8.26.0447, da Comarca de Pinhalzinho, em que é apelante/apelada ARACI APARECIDA GONÇALVES BOSSOLAN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento em parte ao da autora. 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 ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9396

APELAÇÃO Nº 1000618-08.2024.8.26.0447

COMARCA: PINHALZINHO

APTE/APDO: ARACI APARECIDA GONÇALVES BOSSOLAN (Assistência Judiciária)

APDO/APTE: BANCO BRADESCO S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Contrato de prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Sentença de parcial procedência – Apelo de ambas as partes – Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil da autora (empréstimos em conta bancária e no benefício previdenciário, além de pix enviado em valor vultoso) - Fraude reconhecida - Inexistência das transações - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) ou mesmo de culpa concorrente da autora – Devida a restituição integral de forma simples pelo réu de valor pertencente à autora e transferido de sua conta – ASTREINTES – Pedido de revisão da multa diária, imposta em sede de tutela de urgência, complementada na sentença - Rejeição - Multa adequada, com amparo legal – Inteligência do artigo 537 do Código de Processo Civil – DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (e não em montante superior postulado), quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos – VERBAS DE SUCUMBÊNCIA que devem ser suportadas na integralidade pelo réu, considerando o acolhimento da pretensão indenizatória em sede recursal - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais e na integralidade das verbas de sucumbência – Honorários recursais – Majoração dos honorários advocatícios fixados em desfavor do réu, nos termos do §11, art. 85, CPC, diante do não acolhimento do recurso por ele interposto – (Tema 1059/STJ) - **RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 214/223, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de

débito c.c indenização por danos materiais e morais ajuizada por **ARACI APARECIDA GONÇALVES BOSSOLAN** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil para “a) *DECLARAR o inexigibilidade dos contratos de “Emprest Pessoal 5847295”, no valor de R\$ 7.585,64, e de “Lib Emprest/Finc 5847257”, no valor de 21.301,96; b) CONDENAR o réu a indenizar a autora em danos materiais no valor de R\$ 21.112,40 (vinte e um mil, cento e doze reais e quarenta centavos), bem como no valor dos descontos feitos em sua conta corrente (parcelas de R\$ 499,00 do empréstimo pessoal) e diretamente de seu benefício previdenciário (parcelas de R\$ 494,20 do empréstimo consignado), cujo montante deverá ser apurado na fase de cumprimento da sentença, tornando definitiva a liminar deferida à fl. 39-40). Tais valores deverão ser monetariamente atualizados, desde cada desembolso, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação, observando-se que, a partir de 30/08/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios, a taxa legal (SELIC menos IPCA), nos moldes do artigo 406 do Código Civil, em nova redação dada pela Lei 14.905/2024. Considerando que o benefício previdenciário da autora é creditado na conta em que tem ocorrido os descontos das parcelas (de R\$ 499,00) do contratado de empréstimo pessoal fraudulento, aliada à presença dos requisitos legais, em complementação à liminar deferida à fl. 39-40, determino que o Banco réu SUSPENDA a COBRANÇA das parcelas do contrato de empréstimo pessoal nº 0000505847295, no prazo de 30 dias, comprovando-se nos autos, sob pena de multa diária, que fixo no valor de R\$ 500,00 limitada a R\$ 10.000,00, bem como para que se ABSTENHA de inscrever o nome da autora junto aos órgãos de proteção. Em consequência, JULGO EXTINTO o feito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com a metade das custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, observando-se a gratuidade processual concedida à autora”. Embargos de declaração opostos pela autora e rejeitados às fls. 235/237.*

Ambas as partes recorreram.

Apela a autora visando a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00 e o afastamento da sucumbência recíproca, com a condenação do réu na integralidade das verbas de sucumbência (fls. 241/250).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela o réu visando a reforma do r. julgado. Preliminarmente, requer a concessão de efeito suspensivo. No mérito, propriamente dito, em síntese, nega ter havido falha de segurança na prestação de seus serviços e ausência de responsabilidade, argumentando que a hipótese dos autos seria de culpa exclusiva da vítima e de terceiros ou ainda culpa concorrente. Insurge-se contra o ressarcimento a título de danos materiais. Pleiteia ainda o afastamento da multa fixada a título de astreintes e ainda fixada em duplicidade. Em tais termos, requer o provimento do recurso (fls. 251/275).

Recursos tempestivos, regularmente processados, isento de preparo o da autora (Assistência judiciária – fl. 33) e preparado o do réu (fls. 276/277); apresentação de contrarrazões da autora às fls. 281/289.

É o relatório.

De início, despidianda a análise quanto ao recebimento do recurso interposto pelo réu em seu efeito suspensivo, visto que, em sede de recurso de apelação, as hipóteses para tanto decorrem de lei e não da discricionariedade do julgador (artigo 1.012 do Código de Processo Civil), além do exame estar prejudicado em decorrência da apreciação meritória recursal.

Superada a questão, o inconformismo do réu não prospera ao passo que o recurso da autora comporta provimento em parte.

Registre-se que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*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*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que 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, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, dando ensejo à fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Incontroverso que, em 22/07/2024, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” ao receber contato telefônico via whatsapp de criminoso se passando por funcionário da instituição financeira ré, noticiando falsamente que haviam sido realizada transações suspeitas em sua conta.

Na oportunidade, a autora foi orientada pelos criminosos a realizar falsos procedimentos de segurança a fim de solucionar a questão. Na sequência, a demandante notou que os criminosos obtiveram acesso à sua conta bancária e, assim, realizaram dois empréstimos em seu nome (nas quantias de R\$ 7.585,64 e R\$ 21.301,96), transferindo R\$ 50.000,00 a terceiro desconhecido (Pix).

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos por ela sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, não obstante a tese de fato exclusivo da vítima ou de terceiros, ou de culpa concorrente da autora, aventada pelo requerido, negando a sua responsabilidade, os autos permitem concluir de forma diversa.

Como visto, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, submetendo-se, assim, à Lei nº 8.078/90, que adotou, em seu art. 14, como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistente ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquelas descritas na petição inicial, consolidou-se, na jurisprudência pátria, o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Isso, pois, é evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a autora, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Não obstante, ressalta-se, em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

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, vale-se 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. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

“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” (grifei).

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações contestadas destoam do perfil habitual da autora como correntista.

Nessa linha, da leitura dos extratos bancários apresentados por ambas as partes (fls. 37 e 128/156), não se verificam quaisquer operações semelhantes às questionadas, seja no que diz respeito às quantias envolvidas seja no tocante aos empréstimos questionados (“Emprest pessoal” e “Lib Empres/Financ”) ou transferência via



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pix de valor vultoso a destinatário desconhecido (“Pix QRcode Est” – Des. João Victor da Silva” – fl. 37).

Com efeito, os referidos extratos revelam movimentações de quantias muito inferiores àquelas envolvidas nas operações fraudulentas discutidas. Ademais, o Banco apelante sequer pretendeu demonstrar que as operações se encaixavam no perfil da autora.

Alegou, ainda, que as transações foram efetuadas através de seu o aparelho celular, devidamente autorizado e através de senha pessoal e intransferível, inexistindo a possibilidade de devolução de valores.

Todavia, ainda que hipoteticamente a própria autora tenha realizado a operação a partir de seu aparelho celular, após ter sido enganada pelos criminosos, sem que tenha ocorrido a suposta invasão de sua conta bancária, de todo modo, tal fato seria irrelevante na espécie: o cerne da questão gira em torno, justamente, do perfil habitual da correntista, independentemente de como foi realmente concretizado o golpe.

O réu nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pela consumidora.

E enfatize-se: à vista do cenário dos crimes cibernéticos atual, é essencial que o sistema de segurança adotado pelas instituições financeiras seja preventivo, isto é, que identifique a fraude no momento que está para ocorrer, tendo em vista que, após a concretização do golpe, dificilmente as quantias envolvidas são encontradas e reavidas, como na hipótese dos autos. É notório que as medidas adotadas somente posteriormente, ainda que louváveis, não têm se revelado eficazes.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade da requerida: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, a instituição financeira agiu com negligência e culpa exclusiva, não havendo que se falar sequer em culpa concorrente da consumidora.

Na mesma linha, recentes julgados desta C. 16ª Câmara:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegrini; j. 28/08/2024 - grifei).

Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).

Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas,

considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).

Por fim, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. **Golpe da falsa central de atendimento.** Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. **Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço.** Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. **RECURSO PROVIDO.** (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do **Golpe da Central de Atendimento.** 2. **Falha de segurança.** Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude.** 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$*

5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoa do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Nesse cenário, era mesmo imperioso o reconhecimento da inexistência ou nulidade das transações bancárias, assim como a condenação do réu à devolução integral da quantia de propriedade da autora que foi transferida indevidamente de sua conta, não havendo que se falar em culpa concorrente da autora, conforme fundamentação acima.

Quanto ao pedido de exclusão das astreintes, sem razão o Banco recorrente, sendo de rigor ressaltar que a multa se mostra pertinente à espécie, sobretudo considerando o grande porte econômico do réu, estando em perfeita consonância com enunciado do artigo 536, *caput*, e, especialmente, do artigo 537, ambos do Código de Processo Civil, “*para a efetivação da tutela*” e “*independe de requerimento da parte*”, havendo, portanto, de se manter presente para garantir a efetividade da tutela de urgência, ratificada na sentença.

Ademais, insta mencionar que ao diverso do sustentado pelo réu, não houve fixação das astreintes em duplicidade, uma vez que na decisão concessiva de tutela de urgência (fls. 39/40) não foi arbitrada multa, mas apenas proferida ordem judicial em desfavor do réu para a abstenção dos descontos no prazo assinalado na decisão; as astreintes foram efetivamente fixadas uma única vez na sentença, em complementação à decisão de fls. 39/40, nos seguintes termos:

“b) Considerando que o benefício previdenciário da autora é creditado na conta em que tem ocorrido os descontos das parcelas (de R\$ 499,00) do contratado de empréstimo pessoal fraudulento, aliada à presença dos requisitos legais, em complementação à liminar deferida à fl. 39-40, determino que o Banco réu SUSPENDA a COBRANÇA das parcelas do contrato de empréstimo pessoal nº 0000505847295, no prazo de 30 dias, comprovando-se nos autos, sob pena de multa diária, que fixo no valor de R\$ 500,00 limitada a R\$ 10.000,00, bem como para que se ABSTENHA de inscrever o nome da autora junto aos órgãos de proteção” (fl. 222 - grifei).

Enfatiza-se que a fixação das astreintes se faz necessária, pois a continuidade dos descontos prejudica a subsistência da demandante em razão dos contratos declarados nulos na sentença, sendo razoável e proporcional na espécie a manutenção da multa diária no valor de R\$ 500,00 até o limite de R\$ 10.000,00, para que o réu/apelante suspenda definitivamente os descontos dos contratos nulos, na conta e no benefício previdenciário da autora. Anota-se que a apuração de valores, em razão do eventual descumprimento da ordem judicial, ocorrerá em incidente próprio de cumprimento de sentença.

Quanto ao recurso da autora, o dano moral alegado, por seu turno,

restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos, em razão de descontos indevidos não só conta bancária, mas também em seu benefício previdenciário, verba de caráter alimentar, além da sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a requerente teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, o inconformismo da autora prospera em parte.

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, *acrescendo-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve”* (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que

não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais à autora (e não em R\$ 50.000,00 como postulado), quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável a situação descrita nos autos.

Em relação à verba indenizatória por danos morais, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil), observando-se, ainda, a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos artigos 389 e 406 do Código Civil, que teve seus efeitos imediatamente aplicados a partir de 30/08/2024, e acolhida como norma de caráter processual, impõe-se a aplicação aos feitos em andamento; cumpre ainda anotar que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida, possuindo natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria).

No que tange ao ônus da sucumbência, assiste razão à autora.

A sentença de parcial procedência repartiu as verbas de sucumbência entre as partes, nos termos do art. 86 do CPC, considerando o não acolhimento do pedido de indenização por danos morais.

Desse modo, em razão do novo desfecho com o acolhimento da pretensão indenizatória, o réu deverá arcar na integralidade, com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação ou em R\$ 1.000,00, o que for maior (art. 85, §§ 2º e 8º, CPC).

Feitas estas considerações, a r. sentença deve ser parcialmente reformada para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizados na forma da fundamentação acima e condená-lo ao pagamento da integralidade das verbas de sucumbência.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”*. Na espécie, em razão do não acolhimento do recurso do réu, majora-se nos termos do §11, art. 85, do CPC a verba honorária de 15% sobre o total atualizado da condenação para 20%; inaplicável a referida majoração em desfavor da autora.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se provimento parcial ao recurso da autora.**

MARCELO IELO AMARO
Relator