



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000046836

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1000855-35.2025.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante SANDRO LUIS MONTEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 51663

Apelação n. 1000855-35.2025.8.26.0438

Comarca de Penápolis

Apelante: **SANDRO LUIS MONTEIRO**

Apelado: **BANCO BRADESCO S.A.**

Juiz de Direito: Matheus Tauan Volpi

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR FRAUDE NA CONTA CORRENTE DO AUTOR. O AUTOR BUSCA A DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO DE R\$ 8.200,00 POR USO FRAUDULENTO DE CARTÃO DE CRÉDITO, INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DE R\$ 10.000,00 E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR COBRADO INDEVIDAMENTE. ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE GOLPE POR PESSOA QUE SE PASSOU POR GERENTE DO BANCO BRADESCO, REALIZANDO TRANSFERÊNCIA PIX DE R\$ 5.850,00 E FORNECENDO SENHA BANCÁRIA. APÓS SOLICITAR BLOQUEIO, CONSTATOU COMPRAS INDEVIDAS NO CARTÃO DE CRÉDITO. SUSTENTA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO PELA FALHA NA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS E NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM AFERIR SE HOVE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA OU CAUSA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NO GOLPE CONTRA O AUTOR.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO DEMONSTROU QUE AS OPERAÇÕES ERAM COMPATÍVEIS COM O PERFIL DO CLIENTE, NEM EVIDENCIOU AÇÕES DE SEGURANÇA E ANTIFRAUDE, NÃO CUMPRINDO O ÔNUS DO ARTIGO 373, II DO CPC.

4. A TRANSAÇÃO BANCÁRIA DESTOA DO PERFIL DO CONSUMIDOR, CONFIGURANDO INDÍCIO DE ANORMALIDADE QUE EXIGE ATUAÇÃO DILIGENTE DO BANCO. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR. CONDENA-SE A PARTE RÉ AO PAGAMENTO DAS CUSTAS E DESPESAS PROCESSUAIS, BEM COMO HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM 15% SOBRE O PROVEITO ECONÔMICO OBTIDO PELA PARTE REQUERENTE ATUALIZADO.

TESE DE JULGAMENTO:

A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS É OBJETIVA POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SEGURANÇA, CONFORME SÚMULA 479 DO STJ.

A REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDOS É CABÍVEL QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA.

LEGISLAÇÃO CITADA:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, §3º, INCISO II; ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO.

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO.

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 373, II; ART. 487, I; ART. 85, §§ 2º E 11.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

STJ, RESP N. 2.052.228/DF, REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, J. 12/9/2023.

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1001660-82.2024.8.26.0224, REL. PAULO ALCIDES, J. 06/03/2025.

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1000240-45.2024.8.26.0223, REL. DÉCIO RODRIGUES, J. 29/7/2024.

1:- Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido indenizatório decorrente de fraude na conta corrente do autor. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: “Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação em danos materiais e morais ajuizada por Sandro Luis Monteiro em face de Banco Bradesco S/A, na qual o autor busca a declaração de inexistência de débito no valor de R\$ 8.200,00 decorrente de uso fraudulento de cartão de crédito, bem como, condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e restituição em dobro do valor cobrado indevidamente. Alega o autor que no dia 19 de dezembro de 2024 foi vítima de golpe perpetrado por terceiro que se identificou como gerente do Banco Bradesco, o qual possuía informações detalhadas sobre sua conta bancária. Afirma que, acreditando na veracidade das informações, realizou transferência PIX no valor de R\$ 5.850,00 e forneceu sua senha bancária. Posteriormente, mesmo após solicitar o bloqueio de suas contas na agência, constatou que foram realizadas compras indevidas em seu cartão de crédito no valor total de R\$ 8.200,00. Sustenta a responsabilidade objetiva do banco pela falha na segurança dos dados pessoais e na prestação do serviço, requerendo a procedência dos pedidos com fundamento no Código de Defesa do Consumidor. Juntou documentos (fls. 11/24), mormente Boletim de Ocorrência (fls. 13/14). Efetuou depósitos judiciais referente ao pagamento da fatura do cartão somente do valor que entende devido (fls. 29/33 - R\$ 775,46; fls. 36/38 - R\$ 608,13; fls. 46/47 - R\$ 462,05; fls. 103 - R\$ 428,16; fls. 209 - R\$ 200,09). À causa, requer o valor de R\$ 26.400,00 (fl. 9). Em sede de contestação, o banco, réu suscita preliminarmente a carência de ação por ausência de interesse de agir, alegando que não houve reclamação extrajudicial prévia que configurasse resistência à pretensão. Impugna também a concessão dos benefícios da justiça gratuita e o indeferimento da tutela antecipada. No mérito, sustenta que as compras foram realizadas mediante transação "chip e senha", o que pressupõe a presença física do cartão e conhecimento da senha pessoal. Argumenta



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, configurando excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Afirma que não houve falha na prestação do serviço e que a situação configura mero aborrecimento, não ensejando dano moral. Requer a improcedência total dos pedidos. Houve réplica às fls. 210/241.”

A r. sentença de fls. 242/247, julgou improcedentes os pedidos iniciais. Consta do dispositivo: *“Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Sandro Luis Monteiro em face do Banco Bradesco S/A, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Condene o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, 82º, do CPC, cuja execução fica suspensa em razão dos benefícios da justiça gratuita, nos termos do artigo 98, §3º, do mesmo diploma legal.”*

Apela o autor, pretendendo a reforma da r. sentença, sustentando a inexigibilidade do débito. Alega que o golpista, se passando por gerente do banco e contendo seus dados pessoais, induziu o autor ao golpe contra ele perpetrado. Requer a condenação à restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, ao pagamento de indenização por dano moral e a inversão do ônus de sucumbência com a condenação do banco ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios.

O recurso foi processado e contrarrazoado (fls. 269/283).

É o relatório.

2:- Cinge-se a controvérsia recursal aferir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira ou mesmo qualquer causa excludente a afastar a responsabilidade do requerido no golpe perpetrado contra o autor.

A respeito do tema objeto deste recurso, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados n. 13 e 14, que assim dispõem e cujas aplicações, por analogia, são cabíveis ao caso em tela:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Enunciado n. 13 - No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista**, aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.*

*Enunciado n. 14 - 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 n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ”.*

Em análise ao cotejo probatório, o réu tanto em sede de contestação quanto no presente recurso, resumiu-se a aventar teses jurídicas como eventual fato de terceiro, ausência na falha na prestação de serviços e fortuito externo.

Todavia, a instituição financeira não produziu qualquer prova no sentido de evidenciar que as operações eram compatíveis com o perfil do cliente, ou lastrear elementos a indicar que promoveu ações de segurança e antifraude, não se desincumbindo ao ônus que lhe cabia aos moldes do artigo 373, II do Código de Processo Civil.

Destarte, da análise dos extratos bancários de fls. 15/23, infere-se que a transação bancária infirmada pelo autor se destoa do perfil do consumidor, pois comumente realizava operações de baixo valor.

Ainda que o autor tenha fornecido sua senha ao fraudador, que já detinha seus dados pessoais e se passou por suposto gerente da instituição financeira, a discrepância da operação realizada em relação ao seu perfil transacional permanece evidente, configurando indício relevante de anormalidade apto a exigir atuação diligente do banco, à luz do dever de segurança que rege a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação dos serviços bancários.

Assim, não tendo sido demonstrada a culpa do requerente, ou as eventuais excludentes aos moldes dos enunciados acima expostos, a responsabilidade da instituição financeira ré no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula n. 479, do Superior Tribunal de Justiça:

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

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento bancário criou para a abertura de contas. Assim já decidiu o C. STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor,



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Ao caso, aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, pág.259).

A propósito do tema, esta Câmara assim vem decidindo:

INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Parcial procedência. Apelo do réu. Movimentação fraudulenta em conta mantida pela autora em plataforma de e-commerce. Operação fora do perfil do correntista. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Confirmado o dever de pagar indenização pelo dano material sofrido. Danos morais. Não configurados. Ausência de ofensa à honra objetiva da autora (pessoa jurídica). Sentença reformada. Sucumbência recíproca. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001660-82.2024.8.26.0224; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025) (Grifo nosso).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato bancário. Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e pedido indenizatório. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Legitimidade passiva reconhecida. Preliminares rejeitadas. **Fraude bancária decorrente do "golpe do falso funcionário". Realização de operações de débito (transferências e contratação de empréstimo de elevado valor). Operações impugnadas pelo correntista. Gastos que fogem ao perfil de consumo do cliente. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Débitos inexigíveis. Danos materiais configurados. Dever de restituir o prejuízo material** Decisão acertada. Termo inicial dos juros de mora. Nada a alterar. Tratando-se de responsabilidade civil contratual, deve ser observado o disposto no art. 405 do CC e na Súmula 362/STJ. Sentença mantida. Honorários recursais. Art. 85, §11, CPC. Recurso não provido”* (TJSP, Apelação Cível 1000240-45.2024.8.26.0223, Rel. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 29/7/2024). (Grifo nosso).

*“INDENIZAÇÃO. Danos materiais. Procedência. Inconformismo do banco. **Golpe da falsa central de atendimento.** Estelionatário utilizou o número do banco, convencendo a empresa correntista a atualizar seu sistema de segurança e baixar aplicativo, para com isso obter empréstimo e transferir, em seguida, o numerário para terceiros. 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 da correntista ao autorizá-las.** Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do réu. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco integral, com base no art. 927 do CC. Indenização pelo dano material sofrido confirmada. Sentença mantida. Precedentes. **RECURSO DESPROVIDO.**”* (TJSP; Apelação Cível 1020926-09.2022.8.26.0068; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023) (Grifo nosso).



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ora, reconhecida a falha de prestação de serviços (segurança) do banco réu em não ter atuado de forma adequada a impedir as movimentações estranhas ao perfil de consumo do autor, não há o que se falar em excludente de responsabilidade, eis que os mecanismos de segurança do banco foram incapazes de impedir as transações maliciosas.

3:- No que tange aos descontos realizados na conta do autor, incumbe à instituição financeira ré repeti-los e em dobro.

O entendimento predominante é de que a repetição em dobro prevista no parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor tem incidência quando há demonstração de má-fé, ou ainda, inobservância ao princípio da boa-fé objetiva.

A questão foi consolidada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.

[...]

13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

[...]. *Modulação dos efeitos:*

Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão” (EAREsp. n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe de 30/3/2021, grifo nosso).

No caso em comento, conclui-se que os descontos realizados por meio de transferências via PIX, que o requerente não realizou, enseja o reconhecimento da inobservância ao princípio da boa-fé objetiva.

A propósito do tema, esta Câmara assim vem decidindo:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Ação procedente. Negativa de contratação. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Valores descontados a título de contrato declarado inexistente. Restituição em dobro. Tema 929/STJ (EAREsp 676.608). Devolução em dobro já que todos os descontos foram efetuados após 30/03/2021. Modulação dos efeitos do Tema referido do E. STJ. Medida que importou na redução do benefício previdenciário. Dano moral presumido na hipótese. Quantum indenizatório mantido. Valor até aquém do costumeiramente fixado para casos análogos. Recurso do banco improvido” (TJSP, Apelação Cível 1000415-40.2022.8.26.0698, Rel. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 22/8/2024).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Empréstimo consignado – RECURSO DO AUTOR Princípio da dialeticidade observado – Ausência de comprovação de se tratar de portabilidade de contratação de



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo – Contratação de empréstimo consignado legítima – Fraude praticada por pessoa se passando por correspondente bancário – Responsabilidade da corré financeira bem reconhecida pelo Juízo "a quo" – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Indenização por dano moral que não comporta majoração – Restituição de valores que deve ser realizada em dobro conforme entendimento do C. STJ no EAREsp 676.608/RS – Ausência de corresponsabilidade dos bancos corréus, diante da inexistência de falha na prestação de serviços – IMPROCEDÊNCIA DA DEMANDA COM RELAÇÃO AOS BANCOS MANTIDA – Sentença parcialmente reformada – Sucumbência recursal – Art. 85, § 11, do CPC – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP, Apelação Cível 1018493-43.2022.8.26.0032, Rel. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 4/9/2023).

Destarte, adotando-se entendimento majoritário da Câmara, a repetição em dobro dos valores deve se dar a partir dos indevidos descontos realizados a partir de 30/3/2021.

Porém, apenas o montante referente à operação realizada por meio de **PIX** encontra-se devidamente demonstrado nos autos, razão pela qual é o único valor que comporta restituição em dobro.

Já em relação às cobranças constantes das faturas do cartão de crédito, a devolução somente poderá ser reconhecida mediante prova do respectivo adimplemento, uma vez que o efetivo pagamento da fatura constitui pressuposto indispensável à caracterização do indébito e, conseqüentemente à repetição dos valores.

4:- Questiona-se a ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome etc., como se infere dos arts. 1º,



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

Inegável que o autor sofreu um abalo psicológico caracterizador de dano de natureza moral, ao se deparar com compras no cartão de crédito decorrentes de golpe em sua conta corrente.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável abalo psicológico, caracterizador de dano moral, que no caso é *in re ipsa*.

5:- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitra-se o montante de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso do autor, julgando-se procedente o pedido inicial para:

- a) declarar inexigíveis os débitos correspondentes às compras em cartão de crédito, descritas na exordial;
- b) condenar a instituição financeira ré à repetição em dobro do montante indevidamente debitado da conta corrente do autor, atualizado pelos índices do IPCA e acrescido de juros moratórios legais (taxa SELIC menos IPCA) a partir do respectivo débito;
- c) condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais (taxa SELIC menos IPCA) a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual.

Condena-se, outrossim, a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, ora fixados em 15% (quinze por cento) sobre o proveito econômico obtido pela parte requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório), nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator