



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120363

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000905-17.2025.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante EDVALDO JOSE MAIONE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO VOTORANTIM S.A. e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1000905-17.2025.8.26.0291

Apelante: Edvaldo Jose Maione

Apelados: Banco Votorantim S.a. e Banco Bradesco S/A

Comarca: Jaboticabal

Voto nº 0384

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. BOLETO FALSO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. PIX FORA DO PERFIL DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. MAJORAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1, Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexistência de negócio jurídico com o Banco Bradesco quanto à transferência Pix indevida no valor de R\$ 3.000,00, condenando-o à restituição simples do valor e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00, insurgindo-se o apelante quanto à ausência de responsabilização do Banco Votorantim, ao indeferimento da repetição do indébito em dobro e ao quantum indenizatório arbitrado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2, Há três questões em discussão: (i) definir se o Banco Votorantim pode ser responsabilizado por fraude decorrente de golpe praticado por terceiro, à luz da alegada falha em seus canais de atendimento; (ii) estabelecer se é cabível a restituição em dobro do valor despendido com o pagamento do boleto e do valor indevidamente debitado da conta do autor pelo Banco Bradesco; e (iii) determinar se o valor fixado a título de indenização por danos morais comporta majoração.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, contudo a responsabilidade objetiva depende da demonstração de falha na prestação do serviço ou da caracterização de fortuito interno.

4. A responsabilização por fraude mediante boleto falso exige prova mínima de que o consumidor foi direcionado ao fraudador por canais oficiais ou prepostos da instituição financeira.

5. Inexiste prova de que o autor tenha acionado o Banco Votorantim por seus canais oficiais, nem de que o número utilizado pelos estelionatários tenha sido fornecido por preposto da instituição.

6. Os registros de conversa via WhatsApp não demonstram

acesso prévio dos fraudadores a dados sensíveis do autor, indicando, ao contrário, fornecimento espontâneo de informações pelo próprio consumidor mediante técnicas de engenharia social.

7. A dinâmica da operação, com pagamento direcionado a terceiro estranho à relação contratual e a banco diverso, deveria ter despertado cautela do consumidor médio, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

8. A culpa exclusiva do consumidor, prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade do Banco Votorantim.

9. Quanto ao Banco Bradesco, restou configurada falha na prestação do serviço diante da ineficiência dos mecanismos de segurança e monitoramento da operação via Pix, caracterizando fortuito interno.

10. A restituição em dobro do indébito é devida quando a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, independentemente da comprovação de dolo, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC e da jurisprudência do STJ.

11. A indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo às funções reparatória e pedagógica, sendo insuficiente o valor fixado na sentença.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária depende da comprovação de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno, sendo afastada quando caracterizada culpa exclusiva do consumidor. 2. A restituição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo do fornecedor. 3. O valor da indenização por dano moral deve ser fixado de modo a assegurar reparação adequada e efeito pedagógico, sem ensejar enriquecimento sem causa."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, § 3º, II, e 42, parágrafo único; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STF, ADI nº 2591, Rel. Min. Carlos Velloso, Rel. p/ Acórdão Min. Eros Grau, Pleno, j. 07.06.2006; STJ, Súmula nº 297; STJ, AgInt no AREsp nº 2.298.281/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, Terceira Turma, j. 20.11.2023; STJ, AREsp nº 2.939.839/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 22.09.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1002107-55.2025.8.26.0347, Rel. Marcio Bonetti, j. 11.12.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1008054-65.2024.8.26.0011, Rel. Marcia Tessitore, j. 25.09.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 363/369, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “**JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, e assim o faço com julgamento de mérito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: 1) DECLARAR a inexistência de negócio jurídico entre o autor e o Banco Bradesco quanto à transferência Pix realizada indevidamente no valor de R\$ 3.000,00; 2) CONDENAR o Banco Bradesco a restituir ao autor o valor referente à transação via Pix questionada no importe de R\$ 3.000,00, de forma simples, com correção monetária desde a data do evento danoso, acrescido de juros de mora a contar da citação; 3) CONDENAR o Banco Bradesco a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00 a título de dano moral, com correção monetária a partir do arbitramento e juros moratórios a contar da citação.**”.

Irresignado, o autor recorre (fls. 373/390) sustentando que: (i) o Banco Votorantim incorreu em duas falhas, consistentes no encaminhamento, pela central de atendimento, a contato com estelionatários, bem como no acesso indevido destes a seus dados pessoais e sigilosos; (ii) a conduta das instituições financeiras violou a boa-fé objetiva; e (iii) o valor fixado a título de indenização por danos morais é irrisório. Requer, assim, a responsabilização do Banco Votorantim pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação dos serviços, a repetição dos indébitos em dobro e a majoração da indenização por danos morais.

Contrarrazões do Banco Bradesco às fls. 394/399 e do Banco Votorantim às fls. 400/420.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que os réus são fornecedores de serviços, nos termos do art. 3º da Lei n. 8.078/90, e o autor, destinatário final dos serviços financeiros, enquadra-se na definição de consumidor prevista em seu art. 2º.

Essa matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal, “*as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor” (ADI 2591, Relator(a): CARLOS VELLOSO, Relator(a) p/ Acórdão: EROS GRAU, Tribunal Pleno, julgado em 07-06-2006, DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142 RTJ VOL-00199-02 PP-00481), e pelo Superior Tribunal de Justiça, Súmula n. 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”.

No entanto, a incidência do diploma consumerista, por si só, não implica em responsabilidade objetiva automática do fornecedor, devendo ser verificada a ocorrência de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno.

Nos termos do Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado do E. TJSP: *“Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”.*

Logo, para haver responsabilização do fornecedor por fraudes dessa natureza, é necessária a comprovação de que o consumidor foi induzido ao erro por prepostos da empresa ou por seus canais oficiais de atendimento.

Na hipótese vertente, entretanto, não há prova mínima de que o autor tenha, de fato, acionado o Banco Votorantim por meio de seus canais oficiais de atendimento. Essa prova estava ao seu alcance e seria essencial para corroborar a alegação de que o número de WhatsApp utilizado pelos golpistas tenha sido informado por preposto da instituição financeira no atendimento realizado via 0800.

Ressalte-se que, de acordo com a jurisprudência pacífica do Superior Tribunal de Justiça, *“apesar de o art. 6º, VIII, do CDC prever a inversão do ônus da prova para facilitação da defesa, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não exige o autor do ônus de apresentar prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito.”* (AgInt no AREsp n. 2.298.281/RJ, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 20/11/2023, DJe de 22/11/2023).

Some-se a isso o fato de que os registros de conversa via WhatsApp acostados aos autos (fls. 61/82) não indicam, em nenhum momento, que o

estelionatário já estivesse em posse de dados pessoais ou bancários sensíveis do autor. Ao contrário, a supressão de trechos relevantes da conversa, evidenciada às fls. 62/63 e 68/69, fragiliza a narrativa apresentada na petição inicial e conduz à conclusão de que a consumação da fraude decorreu do fornecimento espontâneo de informações pelo próprio autor, após ser induzido em erro por meio de técnicas de engenharia social, e não de qualquer prévio vazamento de dados ou falha imputável à instituição financeira.

Ademais, como bem consignado na r. sentença (fl. 368), a própria dinâmica da operação realizada deveria ter despertado a cautela do consumidor médio. Não é razoável admitir que uma instituição financeira figure como beneficiária por intermédio de outro banco para fins de quitação de débito. No caso concreto (fls. 51/52), o boleto apresentado indicava como beneficiária a empresa “GRUPO B E V ADM LTDA”, enquanto o comprovante da transação aponta como banco destinatário o Banco Inter, circunstâncias absolutamente estranhas à relação contratual mantida pelo autor.

Em síntese, o autor, ao manter tratativas manifestamente suspeitas e efetuar pagamento direcionado a terceiro estranho à relação contratual, sem a devida diligência, contribuiu decisivamente para a concretização da fraude, configurando culpa exclusiva, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade do Banco Votorantim.

A esse respeito, já decidiu esta Segunda Turma:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO BOLETO FALSO. PAGAMENTO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO A TERCEIRO FRAUDADOR. FORTUITO EXTERNO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. HONORÁRIOS MAJORADOS. [...] Nas hipóteses de pagamento de boleto fraudado, o ressarcimento é cabível apenas quando demonstrado que o consumidor foi induzido ao erro por canais oficiais ou prepostos da instituição (Enunciado 12 da Seção de Direito Privado do TJSP). No caso, não há prova de que o boleto adulterado tenha sido emitido pelo banco ou por seus canais oficiais, caracterizando-se fortuito externo e rompendo o nexo causal entre a conduta da ré e o dano sofrido. [...] A inexistência de falha de segurança ou de ato negligente da instituição financeira afasta a responsabilidade civil objetiva, tornando improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1002107-55.2025.8.26.0347; Rel. Marcio Bonetti; j. 11/12/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO. RECURSO DO RÉU PROVIDO E DO AUTOR PREJUDICADO. *Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização. Autor alega ter sido vítima de golpe por meio de boleto falso, sem vazamento de dados sensíveis, fornecendo informações pessoais ao falsário. A preliminar de cerceamento de defesa não prospera, pois compete ao Juízo indeferir diligências inúteis ou protelatórias. O apelo do réu é acolhido integralmente, pois o evento é caracterizado como fortuito externo, sem intervenção da instituição bancária, afastando a responsabilidade de indenizar. Dá-se provimento ao recurso do réu, julgando improcedentes os pedidos do autor, e reputa-se prejudicado o recurso do autor. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da instituição financeira é afastada em casos de fortuito externo, sem falha na prestação do serviço. 2. A diligência do consumidor é essencial para evitar golpes conhecidos. RECURSO DO RÉU PROVIDO E DO AUTOR PREJUDICADO.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1008054-65.2024.8.26.0011; Rel. Marcia Tessitore; j. 25/09/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. *Ação regressiva contra empresa intermediadora de pagamentos. Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos a consumidora vítima de fraude em demanda anterior (boleto falso). Ausência de comprovação de que a ré teria concorrido para a fraude. Inexistência de nexo causal. Precedentes deste Tribunal de Justiça e desta Turma. Recurso provido.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1005501-45.2024.8.26.0011; Rel. Guilherme Santini Teodoro; j. 31/07/2025).

“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO BOLETO FALSO – Ação indenizatória pela qual a autora busca ressarcimento de quantia paga e responsabilização objetiva da instituição bancária – sentença de improcedência – Recurso da autora. PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA - Inocorrência – Juízo de conveniência e oportunidade que compete ao Magistrado, destinatário final das provas – Acervo documental suficiente para o julgamento da lide. Tentativa de quitação do débito - Pagamento de boleto bancário fraudado – Emissão do boleto pela autora junto a terceiro falsário, por meio de número de telefone não oficial – Pagamento direcionado para terceira pessoa que poderia ter sido verificado pela parte autora – Ausência de prova de que a autora tenha utilizado os canais de comunicação oficiais do banco réu - Responsabilidade objetiva do banco afastada - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Débito exigível – Negativação regular. SENTENÇA MANTIDA – Recurso da autora desprovido, com majoração de honorários.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1043957-23.2021.8.26.0576; Rel. João Battaus Neto; j. 23/05/2025).

Nesse mesmo sentido, colhe-se da jurisprudência dos demais órgãos fracionários deste E. TJSP:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos materiais e morais, em que a autora alega ter sido vítima de golpe, realizando o pagamento de um boleto falso a fim de quitar um empréstimo com o banco réu. Requer a declaração de quitação do contrato, a restituição dos valores em dobro e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais. Diante da sentença de improcedência da demanda, a parte autora apresentou recurso de apelação, sustentando a responsabilidade da parte ré pelos fatos e o dever de indenizar. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a ofensa ao princípio da dialeticidade; (ii) a responsabilidade da parte ré pelos fatos e eventual culpa exclusiva da vítima. III. Razões de Decidir 3. Não há que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade, na medida em que houve a impugnação específica dos fundamentos da sentença. 4. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC). 5. No presente caso, operou-se a excludente de causalidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em responsabilidade do fornecedor, mas sim de culpa exclusiva da vítima. 5. A parte autora contribuiu de forma decisiva para o deslinde dos fatos acreditando em informações passadas por terceiros por meio de Whatsapp e realizando o pagamento do boleto, que possuía pessoa estranha à relação jurídica como beneficiário. Além disso, a alegação de que o fraudador tinha acesso às informações sigilosas por falha do banco é insuficiente para atribuir responsabilidade ao réu, pois se trata de mera conjectura no contexto dos autos. 6. Considerando a ausência de responsabilidade da parte ré, não há que se falar em indenização por danos materiais e morais ou inexigibilidade de valores. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso da parte autora desprovido. Sentença mantida. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. A culpa exclusiva do consumidor é causa excludente da responsabilidade do banco.” (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1011215-79.2025.8.26.0001; Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux; j. 18/12/2025).

“APELAÇÃO. Ação indenizatória. Alegada fraude perpetrada em relação a suposto contrato de financiamento. Pagamento de boleto, em tese, encaminhado pelo réu e destinado a terceiro. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Impossibilidade. Pagamento realizado, de forma precipitada, e sem a observância de cautelas de praxe. Boleto pago que indicava nome de terceiro e valor diverso da parcela do financiamento celebrado pela autora. Inexistência de prova no sentido de que o boleto teria sido enviado pelo réu. Indício de fraude evidente. Ausência de cuidado. Falha na prestação do serviço não verificada. Culpa exclusiva da autora aliada à atuação de terceiro. Pedidos improcedentes. Recurso improvido.” (TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1001100-73.2024.8.26.0699; Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa; j. 17/12/2025).

“APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais – Golpe do falso advogado – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, de terceiro se passando por sua advogada, requerendo pagamento de boleto bancário para transferência de valor pelo êxito da causa – Legitimidade passiva da parte ré – Teoria da asserção – Autor imputa a responsabilidade pelos danos reclamados aos réus – Mérito - Ausência de falha na prestação do serviço - Apelante efetuou pagamento de boleto em favor de terceiro, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– *Excludente de responsabilidade verificada – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Art. 14, §3º, II, do CDC – Recurso do Réu provido, prejudicado o recurso do Autor.*” (TJSP; 13ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1006665-28.2025.8.26.0361; Rel. Simões de Almeida; j. 05/12/2025).

De outro lado, no que concerne ao valor indevidamente subtraído da conta do autor em decorrência de falha imputável ao Banco Bradesco, impõe-se a restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, *“a repetição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da natureza do elemento volitivo”* (AREsp 2.939.839/RJ, rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 22/09/2025, DJe 26/09/2025).

Desse modo, a ausência de intenção deliberada da instituição financeira não afasta a incidência da sanção legal, sobretudo quando evidenciada a deficiência dos sistemas de segurança e de monitoramento das operações.

As instituições financeiras, em razão da natureza da atividade que exercem, dispõem de tecnologia e mecanismos destinados à análise do perfil de consumo de seus clientes, os quais devem ser empregados para a prevenção de fraudes e mitigação de riscos.

A ineficiência desses mecanismos caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a restituição em dobro do valor indevidamente debitado.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS – Pactuação não reconhecida pelo autor – Elementos dos contratos que põem em dúvida a sua higidez – Contrato sem assinatura digital, comprovante de endereço e geolocalização – Fraude bancária que deve ser reconhecida encerrando-se todos os contratos – Inteligência do art. 373, II, CPC – Fraude praticada por terceiro que não pode ser suportada pela parte autora – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pelo autor – Inteligência da súmula 479, C. STJ Valores que destoam de perfil do consumidor. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO - Restituição em dobro devida –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Responsabilidade que independe do elemento volitivo. Tema nº 929, C. STJ. COMPENSAÇÃO – VALORES DEPOSITADOS EM CONTA DO AUTOR – Impossibilidade – valores sacados pelos golpistas logo após à fraude – Ônus que não se pode atribuir ao consumidor. Danos morais devidos no valor de R\$ 5.000,00, pois se tratou de desconto que incidiu sobre conta na qual recebido benefício previdenciário, de evidente natureza alimentar e voltado à subsistência do requerente. Recurso Improvido” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1007894-58.2024.8.26.0005; Rel.: João Battaus Neto; j. 29/04/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente e empréstimo pessoal. Transações não reconhecidas pelo autor. Parcial procedência. Recursos das partes. Pedido administrativo prévio. Desnecessidade. Ônus do banco, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar efeitos da fraude praticada por terceiro. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operações que destoam do perfil do correntista. Repetição do indébito em dobro. Tema repetitivo nº 929 (EAREsp 676.608/RS). Observância da modulação temporal de efeitos. Viola o princípio da boa-fé objetiva a cobrança e recebimento de valores sem justa causa, conduta abusiva do fornecedor em detrimento do consumidor. Dano moral configurado. Indenização majorada para R\$ 5.000,00. Impossibilidade de compensação dos valores. Apelação do réu desprovida e recurso adesivo do autor provido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1172448-50.2023.8.26.0100; Rel. Guilherme Santini Teodoro; j. 24/03/2025).

Com relação ao montante indenizatório, destaca-se que, ao se determinar o valor da indenização a ser recebido, deve-se considerar as circunstâncias em que ocorreu o evento danoso, o grau da dor sofrida pela vítima e a efetiva exequibilidade do valor arbitrado. A indenização deve atender aos fins de reparação do prejuízo causado e prevenção, chamando a atenção da parte ré para as consequências de sua conduta e inibindo a repetição de fatos semelhantes.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“Os danos morais indenizáveis devem assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de sopesar a capacidade econômica do réu, devendo ser arbitrável à luz da proporcionalidade da ofensa, calcada nos critérios da exemplaridade e da solidariedade.” (REsp n. 1.124.471/RJ, relator Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 17/6/2010, DJe de 1/7/2010).

“A indenização por dano moral deve ter conteúdo didático, de modo a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

coibir a reincidência do causador do dano, sem, contudo, proporcionar enriquecimento sem causa à vítima.” (REsp n. 521.434/TO, relatora Ministra Denise Arruda, Primeira Turma, julgado em 4/4/2006, DJ de 8/6/2006, p. 120).

Na hipótese dos autos, levando em conta as circunstâncias e consequências do evento, a natureza do dano, bem como a capacidade pecuniária das partes, fixo a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) (nesse sentido: **TJSP, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Apelação Cível 1120505-57.2024.8.26.0100, Rel. Marcia Tessitore, j. 29/09/2025; e Apelação Cível 1017133-14.2023.8.26.0590, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 03/09/2025**).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para condenar o Banco Bradesco à restituição em dobro do valor indevidamente debitado da conta do autor e majorar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Mantêm-se inalterados os ônus da sucumbência.

MÁRCIO BONETTI

Relator