



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000908-45.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARILENE BATISTA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000908-45.2025.8.26.0590

APELANTE: TKS SISTEMAS HOSPITALARES E CONSULTORIOS MÉDICOS LTDA.

APELADO: REALIZE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A

COMARCA: 4ª VARA CÍVEL DE FORO DE SÃO VICENTE

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: FERNANDO EDUARDO DIEGUES DINIZ

VOTO Nº 511

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária. Empréstimos e transferências realizados sem autorização da correntista. Sentença que reconheceu a falha na prestação do serviço, declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou restituição em dobro e fixou indenização por dano moral. Apelação do banco. Preliminares de nulidade por cerceamento de defesa, ilegitimidade passiva e necessidade de intervenção de terceiros afastadas. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno caracterizado. Operações atípicas em desacordo com o perfil da consumidora. Dever de indenizar mantido. Restituição dos valores que deve ocorrer de forma simples por se tratar de fraude perpetrada por terceiros. Redução do valor dos danos morais que se impõe, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 224/227, que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo realizados em nome da autora no dia 16/07/2024, de números 505424054, no valor de R\$ 5.700,00, e 505450336, no valor de R\$ 1.300,00; declarou a irregularidade das transferências realizadas nos dias 16, 17 e 18 de julho de 2024; condenando o banco réu a restituir à autora a quantia de R\$1.760,00, já computada em dobro, além dos valores debitados para quitação dos aludidos empréstimos, e uma indenização por danos morais, fixada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em R\$10.000,00.

Inconformado, o requerido interpôs apelação, sustentando, preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, em razão do indevido desentranhamento da contestação e dos documentos apresentados; assim como arguiu sua ilegitimidade passiva, necessidade de formação de litisconsórcio passivo ou denunciação da lide ao beneficiário das transferências. No mérito, pugnou pela relativização dos efeitos da revelia, pela validade da contratação dos empréstimos, pela inexistência de falha na prestação do serviço, pela ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e, subsidiariamente, pela redução ou afastamento da indenização por danos morais.

Não foram apresentadas contrarrazões (fl. 334).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

De início, rejeito a preliminar de nulidade da sentença em razão do desentranhamento da defesa.

A intempestividade da contestação não implica, necessariamente, em seu desentranhamento. A peça pode permanecer nos autos, uma vez que a revelia implica na veracidade de fatos e não do direito. E não há previsão legal de que a contestação intempestiva deva ser desentranhada.

No entanto, o desentranhamento da contestação, por si só, não afronta o princípio da ampla defesa, especialmente porque a decisão de fl. 203 precluiu livremente, sem qualquer oposição ou insurgência da parte requerida, de modo que não pode, agora, se utilizar de tal argumento para ver anulada a r. sentença.

Neste sentido, destaco o seguinte precedente desta C. 16ª Câmara de Direito Privado:

Apelação - Ação de indenização - Contrato de representação comercial - Revelia Parcial Procedência - **Desentranhamento da contestação - Ato irrelevante que não acarreta prejuízo ao desfecho da lide** - Efeitos da revelia que se cingem aos aspectos fáticos da demanda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ausência de motivo justo para a rescisão unilateral do contrato, sem prévia notificação - Rescisão injusta caracterizada - Dever da ré em indenizar a empresa autora - Valor que corresponde a 1/12 avos da comissão recebida pelo autor mais aviso prévio e diferença de valores pagos a menor - Montante arbitrado nos termos do art. 27, 'j', da Lei 4.865/1995 correto - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 0007347-87.2011.8.26.0038; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2013; Data de Registro: 29/05/2013)

De igual modo, não prospera a alegação de ilegitimidade passiva e a pretensão de inclusão do beneficiário das transferências na demanda. A relação jurídica controvertida decorre de contrato de prestação de serviços bancários, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados aos consumidores, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Eventual direito de regresso contra terceiro não constitui pressuposto de validade da demanda nem condição para o reconhecimento da responsabilidade do fornecedor perante o consumidor, sendo inaplicável, na espécie, a intervenção de terceiros, nos termos do artigo 88 do mesmo diploma legal.

A este respeito:

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS DE PARTE A PARTE CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – ACERTO DA R. SENTENÇA BANCO – ALEGAÇÃO DE CERCEAMENTO DE DEFESA DIANTE DO NECESSÁRIO DEPOIMENTO PESSOAL DOS AUTORES EM AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO – INOCORRÊNCIA – PROVAS ENCARTADAS AO FEITO QUE SE MOSTRARAM SUFICIENTES PARA O DESLINDE DA DEMANDADA - PRELIMINAR REPELIDA. **BANCO - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – RELAÇÃO DE CONSUMO – DEMANDADO QUE DEVE RESPONDER POR EVENTUAIS IRREGULARIDADES – PRELIMINAR AFASTADA. BANCO – PRELIMINAR DE DENUNCIÇÃO DA LIDE –**

RELAÇÃO DE CONSUMO – CIRCUNSTÂNCIA QUE IMPEDE A ADMISSÃO DA INTERVENÇÃO DE TERCEIROS – APLICAÇÃO DO ART. 88, DO CDC - PRECEDENTES NESSE SENTIDO, RECURSO NÃO

PROVIDO. (...) (TJSP; Apelação Cível 1013601-19.2024.8.26.0001; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025) (gn).

Pois bem.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais, na qual a autora alega ter identificado movimentações atípicas em sua conta bancária, mantida junto ao requerido.

Relata que foram realizados dois empréstimos em 16/07/2024, no valor, respectivamente, de R\$5.700,00 e R\$ 1.300,00, e que nos dias 16, 17 e 18 foram feitas três transferências em favor de *Rogério da Costa*, nos valores, respectivamente, de R\$ 2.880,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 1.000,00, desconhecendo a autora tais operações, e suportando um prejuízo de R\$ 880,00. Acrescenta que no período também foram feitas transferências do saldo existente em sua caderneta de poupança, e que tentou solução administrativa do caso, sem sucesso. Por essa razão, requer a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Razão lhe assiste.

Como adiantado alhures, é cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que os réus atuam como fornecedores de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Desse modo, configura-se a falha na prestação do serviço sempre que evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No entanto, tal responsabilidade poderá ser afastada mediante comprovação inequívoca de que o defeito inexistiu ou de que o dano decorreu exclusivamente em razão de culpa do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as

transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas

as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. **Recurso especial provido.** (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025) (gn).

Na hipótese vertente, ao contrário do que sustenta o réu, não há qualquer elemento que indique ter a autora agido de modo negligente ou contribuído, de forma direta, para a ocorrência da fraude objeto da presente lide.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras, incumbia à parte ré o dever de adotar sistemas de segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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*”.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que “*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*”.

No presente caso, é patente que as transações reclamadas destoam do perfil da autora, como bem destacado na r. sentença: “*pelo extrato juntado nas fls. 29/32, em princípio tais operações destoam por completo do perfil*”.

da correntista, razão pela qual, aparentemente, o sistema operado pelo réu, visando evitar fraudes, mostrou-se ineficiente, resultando na realização destas operações que, de acordo com a inicial, resultaram num prejuízo de R\$ 880,00, o que é comprovado pelo extrato bancário, na medida em que esta quantia excedeu o valor relativo aos empréstimos que a autora nega ter contratado” (fl. 225).

Desse modo, visto que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pela consumidora, é de rigor a condenação do apelante à indenização pelos danos morais e materiais, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 deste Col. TJSP.

Confira-se, a propósito, o seguinte precedente desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade Passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação a este réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Mérito. Autor que atendeu motoboy em sua residência, acreditando se tratar de entrega de presente de aniversário e, após ser instado a efetuar o pagamento da taxa de entrega, passou seu cartão e forneceu senha em maquininha adulterada, sendo-lhe lançada vultosa quantia em fatura de cartão de crédito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras - Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova - Falha de segurança interna do réu, que não identificou e nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cujas transações ostentavam nítido perfil fraudulento – Prestação de serviços deficitária – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula no 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Inexigibilidade do débito evidenciada. Dano material comprovado. Autor que efetuou o pagamento integral do valor das transações fraudulentas. Restituição simples das

quantias pagas, corrigidas monetariamente a partir do desembolso e acrescidas de juros de mora a contar da citação. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto e que não comporta redução. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido (TJSP; 1041886-16.2024.8.26.0100 Visualizar inteiro teor Visualizar ementa sem formatação (24 ocorrências encontradas no inteiro teor do documento) Classe/Assunto: Apelação Cível / Bancários Relator(a): Daniela Menegatti Milano Comarca: São Paulo Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado Data do julgamento: 18/08/2025 Data de publicação: 18/08/2025)

Quanto à restituição dos valores pagos, é necessário fazer distinção entre os casos de cobrança indevida e aqueles em que a autora foi vítima de fraude.

Isso porque, quando se trata de fraude perpetrada por terceiros, a restituição dos valores deve ser realizada de forma simples, já que não houve cobrança indevida por parte do réu, mas sim a falha em adotar mecanismos eficazes de segurança para prevenir o golpe.

Por isso, de rigor a reforma da r. sentença neste ponto, para determinar a devolução simples do indébito.

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência que condenou os réus, solidariamente, na restituição dos danos materiais, no valor de R\$ 2.000,00, de forma simples – Inconformismo da autora adstrito ao cabimento da restituição em dobro e do dano moral, bem como a adequação da verba honorária advocatícia sucumbencial arbitrada. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora rejeitada. Ausência

de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Incontroversa a fraude perpetrada por terceiros. Golpe da falsa central telefônica – Realização de transferência via "Pix" pela autora, por meio de cartão de crédito, em favor de terceiro desconhecido, após ter sido induzida por golpista que se passou por funcionário do banco corréu. Dano material comprovado. Restituição da quantia paga para quitação da fatura do cartão de crédito – **Restituição simples bem determinada por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros.** Dano moral caracterizado. Desfalque de valores de propriedade da autora e perda de tempo útil para resolução do problema. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização ora arbitrada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial, majorando os honorários advocatícios devidos pelos réus aos patronos da autora ao importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil – Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1014731-84.2024.8.26.0602; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Sorocaba; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 14/08/2025; Data de publicação: 14/08/2025) (grifei)

De igual modo, impõe-se a redução dos danos morais fixados pela r. sentença (R\$ 10.000,00), já que a referida quantia se mostra exorbitante e desproporcional *in casu*.

De fato, o arbitramento da indenização deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de *“representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudential” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, "*O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso*". (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a "*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*" (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, é de rigor a minoração do quantum indenizatório para R\$ 5.000,00, quantia adequada para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da parte autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus

da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – **Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto.** **Sentença mantida – Recurso não provido** (TJSP; Apelação Cível 1053564-71.2024.8.26.0506; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 18/08/2025; Data de publicação: 18/08/2025)

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para determinar que a restituição dos valores se dê de forma simples, bem como para reduzir o montante fixado a título de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os consectários da mora fixados na r. sentença.

Tendo em vista que a autora decaiu em parte mínima de seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedido e em atenção, ainda, à Súmula nº 326 do E. STJ, fica mantida a condenação do réu tal como fixado pela r. sentença.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator