



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001051-80.2025.8.26.0025, da Comarca de Angatuba, em que são apelantes LUIZ FELIPE DE ALMEIDA TAVARES (JUSTIÇA GRATUITA) e BANCO BRADESCO S/A, é apelado WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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 1001051-80.2025.8.26.0025.00000

APELANTE: LUIZ FELIPE DE ALMEIDA TAVARES

APELADOS: BANCO BRADESCO S/A E WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

COMARCA: FORO DE ANGATUBA

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: RODRIGO VIERIA MURAT

VOTO Nº 523

APELAÇÃO CÍVEL. Relação de consumo. Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento”. Empréstimo pessoal e transferências via PIX não reconhecidos. Fraude bancária perpetrada por terceiro munido de dados pessoais e bancários do consumidor. Vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira. Fortuito interno. Falha na segurança do serviço evidenciada. Operações atípicas e destoantes do perfil do correntista. Responsabilidade objetiva do banco e das instituições de pagamento. Insubsistência da alegação de culpa exclusiva da vítima. Declaração de inexigibilidade do empréstimo pessoal. Devolução simples do valor subtraído. Dano moral não configurado. Ausência de comprovação de abalo à honra ou efetivo prejuízo à personalidade. Sentença de improcedência reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 482/488, que julgou improcedentes os pedidos iniciais de declarar inexigível o contrato de empréstimo pessoal, condenar o Banco Bradesco ao pagamento de indenização por danos materiais no patamar de R\$ 1.296,00 (mil duzentos e noventa e seis reais), e condenar solidariamente o Banco Bradesco e Will Instituição de Pagamento pelos danos morais sofridos, requerendo a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em razões recursais, o autor sustenta, em síntese, que: a) não seria crível ao apelante que pudesse saber que estava sendo vítima de golpe; b) não utilizava cheque especial ou fazia qualquer empréstimo bancário; c) aponta que o

número (4003 5918) era muito idêntico ao do Banco Apelado; d) os golpistas possuíam informação privilegiada; e) a apela Will não atendeu as normas de cautela e segurança estabelecidas pelo BACEN. f) sofreu danos morais, e a condenação deve se dar de maneira solidária ou, subsidiariamente, de forma concorrential.

Recurso tempestivo, regularmente processado, desnecessidade de preparo em razão do apelante ser beneficiário da justiça gratuita, conforme decisão das fls. 42/43, com apresentação de contrarrazões às fls. 505/512 e 514/518.

É o relatório.

Assiste razão, em parte, ao recurso interposto pelo autor.

De pronto, parte-se à análise do mérito.

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 o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (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 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 inexistia 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.)

Na hipótese vertente, entretanto, não há qualquer elemento que indique ter o autor agido de modo negligente ou contribuído, de forma direta, para a ocorrência da fraude narrada na inicial.

Com efeito, restou devidamente comprovado que um terceiro, munido de dados pessoais e bancários do autor, obteve êxito em aplicar o golpe descrito na inicial, fazendo-se passar por funcionário do Banco Bradesco S/A, inclusive, conseguindo realizar empréstimo pessoal para a conta, permitindo a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

posterior retirada do valor, operação que certamente exige da instituição financeira maior diligência ao confirmar a identidade do consumidor.

Registre-se que, conforme relatado pelo autor em sua petição inicial, o falsário se apresentou como funcionário da instituição financeira, demonstrando pleno conhecimento de dados pessoais e bancários do consumidor, indicando, com isso, que o estelionatário detinha acesso a dados sigilosos internos do banco.

Desse modo, acreditando tratar-se de funcionário da instituição financeira, o autor seguiu as orientações recebidas com o intuito de proteger sua conta bancária. Contudo, ao término da ligação, constatou a realização de movimentações não autorizadas, especificamente, a realização de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.725,36 (dois mil setecentos e vinte e cinco reais e trinta e seis centavos), além da apropriação de R\$ 648,00 (seiscentos e quarenta e oito reais) referente ao limite de crédito da conta, valores angariados que culminaram em uma transferência via PIX no valor de R\$ 3.400,00 (três mil e quatrocentos reais).

Os elementos de convicção demonstram que as informações utilizadas pela golpista tiveram origem em vazamento de dados sob a guarda da instituição financeira. Ademais, ainda que o autor tenha repassado informações complementares ao estelionatário, tal circunstância não afasta a responsabilidade do banco pelos prejuízos narrados na inicial, já que o golpista já detinha previamente dados pessoais e bancários do autor, elementos que foram decisivos para dar confiabilidade à fraude e viabilizar sua concretização, evidenciando falha na segurança do sistema mantido pela instituição ré.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbe à instituição financeira 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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, diante do expressivo valor do empréstimo pessoal e da transferência via PIX, que inclusive utilizou valores do limite de crédito da conta do autor, tem-se que **a transferência destoa significativamente do perfil econômico do apelante, conforme demonstram os extratos de fls. 26/33**, isso porque a maior transferência realizada via PIX pelo requerente no período (salvo a transferência ora impugnada) se deu no patamar de R\$ 320,00 (trezentos e vinte reais), razão pela qual **competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade da operação e impedir sua concretização**.

Desse modo, tendo em vista 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 pelo consumidor, 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.

Embora o apelado sustente ter havido culpa exclusiva da vítima, é cediço que o golpe apenas se consumou em razão do vazamento dos dados pessoais e sensíveis do autor pela própria instituição ré. No mais, não se pode admitir a transferência ao consumidor do ônus de fiscalizar a segurança de sua conta bancária ou de monitorar as movimentações nela realizadas. Tal incumbência é inerente à atividade das instituições financeiras, que assumem, no âmbito do contrato de prestação de serviços, o dever de zelar pela integridade das operações e pela proteção dos dados de seus clientes, obrigação esta pela qual são devidamente remuneradas.

Assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos seus correntistas.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E.

16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência. Inconformismo do banco réu. I. Golpe do "Falso Funcionário". Empréstimo realizado pelo autor com posterior transferência de valor para terceiro desconhecido, após ser induzido por golpista que se passou por funcionária da instituição financeira ré. II. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), bem como da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Dinâmica dos fatos relatada pelo autor a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários. Falha na segurança interna do banco caracterizada. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Inexigibilidade das transações bem reconhecida. III. Danos morais configurados, porém, o valor fixado (R\$ 10.000,00) se revela excessivo, à luz da proporcionalidade, da razoabilidade e das peculiaridades do caso, merecendo redução ao valor de R\$ 5.000,00. IV. Sentença parcialmente reformada apenas para reduzir o valor arbitrado a título de dano moral. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1003947-89.2025.8.26.0577; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: São José dos Campos; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/10/2025; Data de publicação: 16/10/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a

responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula n° 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j.07.02.2025 (TJSP; Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Relator(a): Jayme de Oliveira; Comarca: Lençóis Paulista; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/04/2025; Data de publicação: 30/04/2025)

Quanto à restituição dos valores pagos, impõe-se distinguir as hipóteses de cobrança indevida, em que se cogita a incidência do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, daquelas em que o consumidor é vítima de fraude perpetrada por terceiros, com realização de operações não reconhecidas.

Com efeito, nas fraudes praticadas por terceiros, embora se reconheça a falha na prestação do serviço (por insuficiência de mecanismos de segurança e prevenção), a restituição possui natureza eminentemente reparatória, voltada à recomposição do patrimônio do consumidor e ao retorno ao *status quo ante*. Nessa situação, a saída indevida de numerário não decorre de “cobrança” propriamente dita pelo fornecedor, mas de transação fraudulenta viabilizada no contexto da prestação do serviço bancário, o que conduz, como regra, à devolução simples do prejuízo suportado.

Já a repetição do indébito em dobro pressupõe contexto típico de cobrança indevida, seguida de pagamento, e está condicionada a circunstâncias que evidenciem conduta do fornecedor incompatível com a boa-fé objetiva, ressalvada a hipótese de engano justificável prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. Assim, não basta a existência de falha do serviço para, automaticamente, impor a penalidade dobrada: é necessário que a cobrança indevida revele reprovabilidade qualificada, como insistência na exigência, manutenção da cobrança após ciência inequívoca do vício, ou atuação que extrapole o mero erro justificável.

No caso, a dinâmica dos fatos indica que a parte autora foi vítima de fraude praticada por terceiro, inexistindo elementos que demonstrem conduta dolosa, deliberadamente abusiva ou contrária à boa-fé objetiva por parte da instituição financeira na exigência do pagamento, mas, sim, falha de segurança na prestação do serviço. Desse modo, configurada a responsabilidade pela falha do serviço, é de rigor a restituição do valor suportado pela parte autora, contudo de forma simples, por não se tratar, na espécie, de típica cobrança indevida a justificar a sanção da devolução em dobro.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais - Sentença de improcedência – Inconformismo da autora. I – Cerceamento de defesa não caracterizado. Desnecessidade de produção de prova pericial para atestar a legitimidade da assinatura digital aposta no contrato objeto da lide. Suficiência da documentação coligida aos autos para o julgamento da lide. II - Alegação de não contratação de empréstimo consignado celebrado de forma digital. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, segundo o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese dos autos em que o réu não logrou comprovar a autenticidade da contratação digital, e que foi realizada de forma simultânea com outro contrato (nº 344318741) – Falha na segurança interna do banco caracterizada. III – Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição pelo réu dos valores descontados do benefício da autora. **Restituição simples que se impõe. Não cabimento da devolução em dobro, diante da ausência de má-fé do réu e da data da celebração do contrato (fevereiro/2021).** IV - Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), em atenção às particularidades do caso. V - Sentença reformada. Sucumbência a cargo do réu. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1184303-89.2024.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025) (grifo meu)*

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do corréu Banco Itaú Consignado S/A e do autor. Consumidor idoso, em tratamento de hemodiálise, vítima de fraude praticada por funcionária da Santa Casa de Araçatuba, que, valendo-se da posição funcional e da relação de confiança inerente ao ambiente hospitalar, obteve indevidamente documentos pessoais e selfie do autor para contratação de empréstimo consignado em nome deste. Contratação eletrônica do empréstimo nº 642904193, no valor de R\$ 25.942,71, efetuada mediante envio de selfie e foto de documentos, sem qualquer mecanismo robusto de autenticação. Geolocalização da validação eletrônica que aponta o interior do hospital. Sistema de segurança insuficiente. Falha grave na prestação dos serviços bancários. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva do banco. Fortuito interno caracterizado. Súmula nº 479 do C. STJ. Inexistência de contratação regular. Declaração de inexistência da relação jurídica mantida. Responsabilidade solidária do hospital. Ato ilícito praticado por preposta no exercício e em razão de suas funções, facilitado pelo ambiente hospitalar e pela vulnerabilidade do paciente. Aplicação dos arts. 34 do Código de Defesa do Consumidor e 932, III, do Código Civil. Dano moral configurado. Descontos indevidos em verba previdenciária de natureza alimentar. Manutenção do valor fixado em R\$ 10.000,00, compatível com a jurisprudência desta Colenda Câmara - Termo inicial dos juros de mora da indenização moral que deve incidir a partir do evento danoso (primeiro desconto indevido). Súmula nº 54 do C. STJ. Restituição simples dos valores descontados. **Engano justificável da instituição financeira. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.** Sentença reformada – Recurso do autor parcialmente provido e não provido o apelo do banco corréu. (TJSP; Apelação Cível 1003438-08.2024.8.26.0024; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de Registro: 23/01/2026) (grifo meu)*

Os danos morais, contudo, não são devidos em relação a nenhum dos réus.

Assim, a despeito da falha na prestação do serviço pelo réu BANCO BRADESCO S/A, não ficou demonstrada a ocorrência de dano moral apto a justificar a indenização pretendida pelo autor. Isso porque não houve comprovação de abalo psicológico ou de alteração do comportamento habitual, tampouco restou configurada ofensa, situação vexatória ou constrangimento à honra do autor, nem prejuízo ao seu conceito perante a sociedade.

Ademais, em relação ao réu WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, não há como se imputar responsabilidade ao banco por suposta falha na prestação do serviço, uma vez que a abertura das contas utilizadas pelos fraudadores não se mostrou, por si só, irregular ou determinante para a concretização do golpe. O ato de abertura, em si, revestiu-se de aparência de licitude e atendeu aos procedimentos regulares de cadastro, não havendo elementos que indiquem omissão ou negligência da instituição financeira (fls. 224/235). O uso indevido das contas por terceiros, com finalidade ilícita, constitui fato posterior e autônomo, estranho à esfera de controle do banco, não sendo possível presumir a sua ciência prévia acerca da fraude no momento da abertura.

Assim, a posterior utilização fraudulenta das contas não tem o condão de macular a boa-fé objetiva da instituição no momento da contratação, razão pela qual inexistente fundamento para a responsabilização civil do apelado WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso leilão. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Compra de veículo anunciado em site de leilão e realizado o pagamento via Pix para conta bancária mantida junto ao Banco réu. Fortuito externo que exclui a responsabilidade da instituição financeira apelada (art. 14, § 3º, II, CDC). **Abertura de conta para terceiro aparentemente lícita e que não foi determinante para a realização do negócio fraudulento. Propósito de utilização fraudulenta da conta que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação.** Reserva mental ilícita do correntista sem conhecimento da instituição financeira. Ausente dever de indenizar. Sentença mantida, majorada a verba honorária para 15% do valor da causa. RECURSO NÃO PROVIDO*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(TJSP; Apelação Cível 1000746-04.2024.8.26.0358;
Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Comarca: Mirassol; Órgão
julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do
julgamento: 26/07/2024; Data de publicação: 26/07/2024)
(grifei)*

Com efeito, quando se pleiteia indenização por dano moral, seus reflexos negativos devem ser demonstrados, e não apenas presumidos.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça já assentou que *“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral”* (REsp nº 21.666-RJ, RSTJ 150/382).

Sobre o tema, assim já decidiu esta Colenda Câmara:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR MORAIS – Relação de consumo – Prestação de serviços bancários – Golpe do "falso funcionário" ou da "falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Desacerto – Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu – Operação que destoa do perfil do autor – Fraude reconhecida – Inexistência do negócio jurídico e inexigibilidade de dívidas envolvidas – 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 – Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP – Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) – DANO MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Não acolhimento – A despeito da fraude bancária, inexistiram reflexos contundentes na vida do autor, não se verificando, assim, qualquer prejuízo a direito da personalidade – Inexistência de descontos/privação de valores do benefício previdenciário do apelante, em razão do contrato não firmado por ele – Contrato cancelado desde o vencimento da primeira parcela, nos termos da tutela de urgência deferida – Não demonstrada ademais eventual cobrança ou desconto posterior – **Mero aborrecimento,***

insuficiente para caracterizar o dano moral – Indenização indevida – Sentença reformada em parte para declarar a inexistência do contrato sub judice, confirmando-se, por conseguinte, a tutela de urgência deferida – Readequação da carga sucumbencial – Sucumbência recíproca, ressalvada a gratuidade de justiça concedida ao autor (art. 98, § 3º, do CPC) – Honorários recursais não incidentes (Tema 1059/STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000815-30.2024.8.26.0651; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 06/10/2025; Data de Registro: 06/10/2025) (grifei)

Destarte, impõe-se a parcial acolhida das razões recursais para determinar a inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal de R\$ 2.725,36 (dois mil, setecentos e vinte cinco reais e trinta e seis centavos) e a restituição simples do valor de R\$ 648,00 (seiscentos e quarenta e oito reais).

Ficam afastados, portanto, os pedidos de condenação por danos morais e de indenização em dobro, sendo, portanto, devida parcial procedência ao recurso em relação ao BANCO BRADESCO S/A.

Ressalte-se, por fim, que, em relação à corré WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, o pedido inicial foi julgado totalmente improcedente, uma vez que a pretensão deduzida em seu desfavor se restringia à condenação solidária ao pagamento de indenização por danos morais, a qual restou expressamente afastada no presente julgamento, inexistindo, portanto, qualquer outro pedido remanescente a ser acolhido.

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso em relação ao réu BANCO BRADESCO S/A para determinar a inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal de R\$ 2.725,36 (dois mil, setecentos e vinte e cinco reais e trinta e seis centavos) e para condenar o réu BANCO BRADESCO S/A à restituição de R\$ 648,00 (seiscentos e quarenta e oito reais), corrigida monetariamente pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, observando-se, quanto ao período posterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, a aplicação do novo regramento previsto nos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil.

Tendo em vista a sucumbência recíproca entre o autor e o réu BANCO BRADESCO S/A, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais e ao pagamento de honorários advocatícios da parte adversa, os quais arbitro, por equidade, em R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais), dado o exíguo proveito econômico obtido, sobrestada a execução em face do autor por força da gratuidade processual concedida.

Quanto à corré WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, diante da sucumbência integral do autor, este deverá arcar com o pagamento da verba honorária em favor de seu patrono, também fixada por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), observada a gratuidade processual.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator