



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000039482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001116-20.2023.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que são apelantes/apelados CARLOS ALBERTO DE OLIVEIRA (ESPÓLIO) e MARIA JULIA DA COSTA VALLE (INVENTARIANTE), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A, Apelados BANCO DAYCOVAL S/A, DELTA FINANCEIRA LTDA (DELTA PROMOTORA) e DELTA PROMOTORA LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1001116-20.2023.8.26.0066

Apelantes: Banco Bradesco S.A. e Espólio de Carlos Alberto de Oliveira (Representado por Maria Julia Da Costa Valle)

Apelados: Banco Bradesco S.A. e Espólio de Carlos Alberto de Oliveira (Representado por Maria Julia Da Costa Valle)

Interessados: Banco Daycoval S.A., Delta Promotora Ltda., Delta Intermediação Em Negócios Ltda.

Comarca: Barretos

Voto n. 12740

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Banco Bradesco S.A. e Espólio de Carlos Alberto de Oliveira interpõem apelação contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, declarando inexistente contrato de empréstimo fraudulento e condenando o banco à restituição de valores cobrados. O espólio requer condenação por danos morais, enquanto o banco alega ilegitimidade passiva e inexistência de falha na prestação de serviço.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco

pela fraude ocorrida e (ii) a possibilidade de condenação por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é solidária, conforme o Código de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe conferir a autenticidade das transações.

4. A culpa concorrente foi reconhecida, pois o consumidor contribuiu para a fraude ao não verificar a legitimidade das informações recebidas.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso do banco parcialmente provido. Recurso do espólio desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mas a culpa concorrente do consumidor pode ser reconhecida. 2. A condenação por danos morais exige comprovação de lesão a direitos da personalidade.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 7º, parágrafo único; art. 14, caput e § 3º; art. 25, § 1º.



**Código de Processo Civil, art. 85, § 11;
art. 98, § 3º; art. 406, § 1º; art. 1.026, § 2º.**

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000266-95.2021.8.26.0369, Rel. Des. Eduardo Gesse, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 28/08/2024.

TJSP, Apelação Cível 1006828-10.2023.8.26.0189, Rel. Des. Rodolfo Cesar Milano, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 28/06/2024.

STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 23/11/2020.

BANCO BRADESCO S.A. E ESPÓLIO DE CARLOS ALBERTO DE OLIVEIRA (Representado por Maria Julia da Costa Valle) interpõem apelação em face da sentença de fls. 761/769, cujo relatório ora se adota, que julgou: "IMPROCEDENTES os pedidos formulados em face dos réus DELTA PROMOTORA LTDA e BANCO DAYCOVAL S.A e, com relação a eles, condeno o autor ao pagamento do valor das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da causa, ressalvado, entretanto, o disposto no art. 98, § 3º, do mesmo estatuto processual.

Com relação aos requeridos BANCO BRADESCO S.A e DELTA INTERMEDIÇÃO EM NEGÓCIOS LTDA, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para declarar inexistente o contrato de empréstimo pessoal indicado na inicial, no valor de R\$ 9.896,86 (contrato nº 472317409, celebrado em 20/12/2022), e condenar o BANCO BRADESCO S/A a restituir ao autor, de forma simples, eventuais valores cobrados em razão do empréstimo fraudado, apurados em cumprimento de sentença, atualizados monetariamente pelo IPCA a partir de cada desembolso e acrescidos de juros moratórios calculados pela taxa SELIC e apurados nos termos do disposto no art. 406, § 1º, do Código de Processo Civil, a partir da citação. Fixo os honorários advocatícios em 15% do valor atualizado da condenação (valor total do contrato declarado inexistente). O autor sucumbiu de 50% de suas pretensões, de modo que o condeno ao pagamento de 50% do valor das custas, das despesas processuais e dos referidos honorários, ressalvado o disposto no art. 98, § 3º, do mesmo estatuto processual, atribuindo aos requeridos BANCO BRADESCO S.A e DELTA INTERMEDIÇÃO EM NEGÓCIOS LTDA, solidariamente, o ônus do pagamento de 50% das mesmas verbas" (fl. 769).

Apela o espólio-demandante (fls. 773/780) requerendo a condenação dos demandados ao

pagamento de danos morais advindos dos fatos narrados na inicial.

O banco Bradesco também apela às fls. 785/796, alegando, em preliminar, ilegitimidade passiva e, no mérito, argumenta inexistência de falha na prestação do serviço, que o demandante que realizou as transações dando acesso aos golpistas, inexistência de nexos causal e culpa exclusiva do consumidor.

Contrarrazões de apelação às fls. 806/811, 812/822, 823/832.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido pelo banco (fls. 797/801) e sem recolhimento pelo espólio-demandante por ser beneficiário da gratuidade de Justiça (fl. 26).

Esse é o relatório.

Conheço dos recursos, pois presentes os requisitos legais.

No que tange à ilegitimidade passiva arguida pelo banco, verifico que a responsabilidade da instituição financeira é solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, cabe ao banco em que o consumidor é correntista conferir a autenticidade das transferências e das contratações de seus correntistas,

verificando a identidade, de forma a evitar a ação de fraudadores.

Nesse sentido, acumulam-se as decisões neste Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SEGURO NÃO CONTRATADO PELA AUTORA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DO CORRÉU E DA AUTORA - Apelação do corréu Bradesco: - Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. Instituição financeira depositária que permitiu descontos com lastro em contrato irregular e sem prova da efetiva autorização da correntista. Banco que integra a cadeia de fornecedores. Falha na segurança do serviço que se identifica na espécie. Responsabilidade objetiva. Inteligência do art. 25, § 1º, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Preliminar afastada. - Pedido de improcedência da ação. Não acolhimento. Cabe ao banco a prova da regularidade da cobrança do seguro. Inteligência do art. 6º, inc. VIII, do CDC. Aplicação da Súmula 297 do STJ. O réu não juntou aos autos documento que comprovasse que a autora autorizou o débito do seguro em sua conta bancária. A autora impugnou a autenticidade da assinatura da proposta de adesão. A perícia grafotécnica concluiu que a assinatura é falsa. Sentença mantida nessa parte. - Apelação da autora: - Pedido de condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Imposição de transtornos e perda de tempo da consumidora geradores de dano moral. Configuração do desvio produtivo. Fixação da indenização em R\$ 5.000,00. Precedente desta C. Câmara. Sentença reformada nessa parte. Recurso do corréu não provido. Recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível 1000266-95.2021.8.26.0369; Rel. Desembargador Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2024).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo do autor e da Instituição Financeira (corrê). Preliminar de ilegitimidade passiva da corrê (Instituição Financeira) afastada. Débito automático na conta corrente do autor de valores a título de seguro não contratado. Responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento. Aplicação da teoria da aparência (arts. 7º, parágrafo único, e 25,

§1º, 34, todos do CDC). Falha no fornecimento dos produtos e serviços configurada. Responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC). Fortuito interno configurado (súmula 479, do STJ). Dano moral configurado. Montante majorado. Verba honorária majorada, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC. Recurso do autor provido e improvido o recurso da corré (Instituição Financeira). (TJSP; Apelação Cível 1006828-10.2023.8.26.0189; Rel. Desembargador Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024).

Ademais, estando em discussão eventual falha de segurança no sistema do banco apelante, salta aos olhos sua legitimidade para responder aos termos da demanda.

Diante do exposto, afasto a alegação de ilegitimidade passiva do banco e, analisada a preliminar, passo à análise do mérito recursal.

No mérito, apenas o recurso do banco merece parcial provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações, objeto do pleito, decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de falha na prestação de serviços das instituições financeiras.

Diante da impugnação da parte

requerente quanto à autenticidade das transações, cabia ao banco o ônus de comprovar sua validade.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários entram em contato com suas vítimas e, aproveitando-se de sua vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem-nas a realizar operações indesejadas, o conhecido “golpe da falsa central de atendimento”.

Tudo indica que este é o caso. Segundo constou nos autos, o demandante recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco Bradesco apelante, e que lhe fora oferecido um desconto em seu empréstimo caso realizasse a portabilidade para o Banco Daycoval, sendo orientado à realização de algumas condutas em seu aparelho telefônico.

O apelante ofertou serviços e mecanismos de contratação rápida digital. A fraude foi possibilitada em razão do oferecimento desse serviço a consumidor vulnerabilizado. Em que pese o direito de contratar entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes contendo tal vício de vontade.

Não se nega o avanço na tecnologia e, conseqüentemente, a contratação pela via digital, no

entanto, a documentação apresentada não comporta elementos que demonstrem a validade e identidade das operações bancárias.

Frise-se, por oportuno, que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever de transparência, de informação e de segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a validade da contratação.

Necessário, portanto, analisar a culpa das partes e o nexó causal quanto ao dano.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que, em 20.12.2022, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco apelante. O golpista informou quanto à existência de desconto em seu empréstimo caso realizada a portabilidade do contrato para o banco interessado Daycoval, induzindo o demandante a realizar uma série

de condutas no celular, tendo o demandante constatado posteriormente a realização de novo empréstimo no valor de R\$ 9.896,86, com a transferência de todo o valor para uma empresa desconhecida, “Delta Promotora”, interessada nos autos.

Não obstante a alegação do banco apelante quanto à culpa exclusiva da demandante, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo, pois se traduziram em débito de elevada monta, totalmente atípico do usual, logo após operação de crédito de elevada monta.

Com efeito, conforme consta o demandante possuía apenas um empréstimo ativo e de fato causa estranheza que realizasse novo empréstimo e a transferência imediata do valor total creditado, de quase R\$ 10.000,00, para uma terceira empresa.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse sentido, o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, Apelação Cível nº 1001116-20.2023.8.26.0066 -Voto nº 12740 M

notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco

do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que, por si, comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de declarar a inexigibilidade dos débitos em discussão.

Contudo, necessário o

reconhecimento da culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado do consumidor contribuiu para a concretização da fraude. A parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação quanto à legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar de o demandante ter negado a realização direta de todas as transações, é certo que a culpa concorrente foi caracterizada, pois foram realizadas transações que exigiram sua confirmação com senha pessoal.

Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente ao demandante. Se assim não o fosse, não haveria necessidade de os criminosos entrarem em contato telefônico.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. Também deveria levantar suspeitas, acerca da possibilidade de fraude, o fato de que foram realizados procedimentos em valores elevados.

Nem há que se falar em vazamento de dados. De fato, para a efetuação da fraude certamente foi necessário que informações sigilosas

chegassem ao conhecimento dos criminosos. Entretanto, a parte demandante deixou de produzir qualquer prova que indicasse o sistema interno do banco como a origem do vazamento dos dados.

É conhecida a pluralidade de aparelhos eletrônicos, como computadores e celulares, utilizados no dia a dia. Também não se ignora a vastidão da disseminação de informações por diversos bancos de dados em diversos sítios. Seria até mesmo possível que o próprio aparelho da demandante tenha sido alvo de invasão e roubo de informações. Dessa forma, diante da pluralidade de fontes de informação pelas quais a prática delituosa pode ter sido perpetrada, não é possível deduzir que o vazamento de informações se deu dentro da instituição bancária.

Neste sentido, a sentença comporta reforma parcial para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de

valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Quanto ao recurso do espólio-demandante, observo que sem razão.

De outro lado, no que se refere à condenação por danos morais, do que se observa dos autos, não restou comprovado que o demandante tenha sofrido lesão a sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade.

Em suma, não há nos autos elementos hábeis a demonstrar a ocorrência lesão à honra, à imagem ou a direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral.

A esse respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, fixou o seguinte entendimento:

A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

Diga-se, nesse ponto, que não constou dos autos notícia de inscrição do demandante nos órgãos de proteção ao crédito, tampouco indicações de que a cobrança tenha suprimido condições de

subsistência.

Igualmente, quanto à teoria do desvio produtivo, embora a demandante tenha despendido o seu tempo e enfrentado aborrecimento para solucionar a questão, não verifico nos autos a ocorrência de situação vexatória, nem lesão a direitos extrapatrimoniais, aptos a ensejar a indenização pretendida.

Em suma, não restou demonstrado que o demandante tenha sofrido qualquer empecilho no exercício de suas atividades cotidianas.

Descabida, portanto, a aplicação da teoria do desvio produtivo.

Sobre o tema, destaco os precedentes recentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Alegação do recorrido, em contrarrazões, da não observância, pela autora, do princípio da dialeticidade - Descabimento - Autora-apelante que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença recorrida e se manifestou sobre as questões trazidas pelo Decisum hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - PRELIMINAR REJEITADA. CONTRATO BANCÁRIO - Transferências indevidas ocorridos na conta da autora após ela fazer atualização de token a pedido de pessoa que teria ligado para a mesma - Falha de segurança - Não demonstração - Autora que sequer demonstrou ter recebido qualquer ligação telefônica na data dos fatos - Requerido que providenciou o estorno dos valores descontados imediatamente ao ser provocado administrativamente e antes mesmo da interposição desta demanda - DANO MORAL - Não ocorrência - Indenização - Descabimento - Abalo à imagem, nome e crédito da autora no mercado de consumo e na sociedade ou comprovação de privação de ordem

material - Não caracterização - Teoria do desvio produtivo - Inaplicabilidade - Ausência de demonstração de que a autora tenha sofrido qualquer empecilho em exercer regularmente suas atividades habituais - Incômodos ou dissabores de natureza como este em exame não caracterizam o dever de indenizar - Sentença de improcedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1024869-67.2024.8.26.0002; Relator (a): Desembargador Lavinio Donizetti Paschoalão; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024).

APELAÇÃO. AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO INDENIZATÓRIO. CONDENAÇÃO DA AUTORA EM HONORÁRIOS. IRRESIGNAÇÃO. RESISTÊNCIA INJUSTIFICADA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. HONORÁRIOS DEVIDOS À PARTE AUTORA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Correspondência com a notificação extrajudicial foi recebida em 31 de março de 2023 e na contestação, apresentada em 25 de agosto de 2023, o réu não comprovou o envio de qualquer resposta à parte autora. Devidamente comprovada, portanto, a resistência injustificada da ré em apresentar os documentos, caracterizando-se a necessidade de propositura da presente demanda diante da inércia da instituição financeira. 2. Resistência injustificada da instituição financeira em fornecer a documentação requerida pela autora na esfera extrajudicial, o que impõe sua condenação ao pagamento dos honorários sucumbenciais. Enunciado 118 da II Jornada de Direito Processual Civil do Conselho da Justiça Federal. 3. Não há que se falar em reparação a título de danos morais, vez que a autora não realizou diligências excessivas para solução administrativa da controvérsia a ponto justificar a aplicação da teoria do "desvio produtivo do consumidor". 4. Recurso parcialmente provido. Reformada em parte a sentença. (TJSP; Apelação Cível 1044658-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Desembargador Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024).

Dessa forma, incabível a condenação do banco ao pagamento de indenização pelos danos morais, que não restaram configurados, pelo que não é o caso de condenação ao pagamento de danos morais pelo



banco.

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso do banco nos termos acima e nego provimento ao recurso do demandante.

Assim, e considerando que procedente em parte o recurso do banco, necessária a adequação da condenação ao ônus sucumbencial.

Contudo, dado parcial provimento ao recurso do banco, determino o pagamento das custas e despesas processuais pelas partes, no percentual de 50%, para cada uma das partes, e fixo em 10% sobre o valor da condenação (metade dos danos materiais), os honorários advocatícios a ser pago pelo banco em favor do patrono do demandante e fixo em 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais, o montante dos honorários advocatícios a serem pagos pelo demandante em favor do patrono do banco, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, valor não sujeito à compensação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).



Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator