



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000170971**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001552-58.2023.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada/apelante LAIZ ALOMA FERNANDES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Conheceram em parte do recurso do réu e negaram provimento, provido em parte o recurso adesivo da autora. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 3 de março de 2026

**DANIEL BLIKSTEIN**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação nº: 1001552-58.2023.8.26.0266

Comarca: Itanhaém

Juiz (a): Rafael Vieira Patara

Apelantes e (reciprocamente) apelados: Itaú Unibanco Holding S/A e Laiz Aloma

Fernandes Silva (recurso adesivo)

Voto Nº: 00095

**APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO.** Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais julgada parcialmente procedente. Autora vítima de furto. Determinação de devolução dos valores referentes às transações financeiras realizadas mediante o uso do cartão da autora. Indenização por dano moral concedida no valor de R\$ 2.000,00. Insurgência de ambas as partes.

**APELAÇÃO DO RÉU.** Operações financeiras discrepantes do perfil ordinário de uso dos cartões de crédito por parte da autora. Responsabilidade pelos valores pertinentes às transações refutadas corretamente imputada ao réu. Deficiência na detecção das operações anormais e não implantação de bloqueio provisório do cartão. Defeito efetivamente ocorrido. Precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese. Fortuito interno, inerente à atividade do apelante. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Devolução dos valores impugnados que era de rigor. Dano moral ocorrido. Ocorrência de perturbação ao estado de espírito da autora. Hipótese de aplicação da teoria do desvio produtivo. Situação dos autos que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral. Recurso desprovido.

**RECURSO ADESIVO DA AUTORA.** Indenização por dano moral que deve ser majorada para R\$ 4.000,00 (e não para o montante pretendido de R\$ 10.000,00). Quantia compatível com as circunstâncias do fato, proporcional à extensão do dano e em consonância com o caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na espécie. Pedido de redução da verba pelo réu prejudicado. Recurso parcialmente provido.

**Apelo do réu desprovido, quanto à parte conhecida. Recurso adesivo da autora parcialmente provido.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação e adesivo (fls. 201/217 e 236/242, respectivamente) interpostos contra a r. sentença (fls. 181/187), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais, com o seguinte dispositivo:

*“Ante ao exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a ação, para DECLARAR inexigíveis as compras realizadas em nome da autora e apontadas na exordial, para CONDENAR o réu a restituir à autora o valor de R\$ 7.784,13, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o pagamento da fatura e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, ambos até 29.08.2024 e, a partir de 30.08.2024, em consonância com a Lei nº 14.905/24, a atualização monetária será pelo IPCA e os juros legais de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, calculada mensalmente pelo Bacen, conforme Resolução nº CMN 5.171/24) bem como para CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 2.000,00, atualizada monetariamente a partir desta data, em consonância com a Lei nº 14.905/24, pelo IPCA e acrescido de juros legais, também a partir desta data, de acordo com a taxa legal, julgando extinto o processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte adversa que ora arbitro em R\$ 1.500,00, com suporte no artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.”.*

No arrazoado, o réu alegou, em síntese, que são legítimas as despesas, ora impugnadas, que constam nas faturas do cartão de crédito da autora. Disse



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

inexistir indícios de falha na prestação de serviços do réu. As transações contestadas foram praticadas por terceiros, não havendo que imputar a responsabilidade pelo dano ao réu. Sustentou que a apelante descumpriu o dever de guarda e conservação do cartão. O dano material alegado não é imputável ao réu. Tampouco houve dano moral. Alternativamente, requereu a redução do valor da indenização por dano material. Os ônus da sucumbência devem ser invertidos (fls. 201/217).

Em seu recurso adesivo, a autora sustentou, em síntese, que o valor arbitrado a título de indenização por danos morais não cumpre seu caráter compensatório, que visa minorar o sofrimento por ela experimentado. Requereu a majoração da indenização por danos morais (fls. 236/242).

Em suas respostas (fls. 225/235 e 251/255), as partes, basicamente, requereram o desprovimento dos recursos contrários.

O réu apresentou oposição ao julgamento virtual (fls. 260).

É a síntese necessária.

De início, registre-se que, em razão da oposição apresentada pelo réu, o julgamento ocorreu em sessão presencial, assegurando-se às partes ampla oportunidade para a exposição oral de suas razões.

Os recursos foram interpostos no prazo. O do réu está devidamente preparado. O adesivo não, mas a autora é beneficiária da gratuidade da justiça. Os recursos, então, comportam conhecimento.

A sentença recorrida tem o seguinte teor: *“Não há dúvida da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, pois os contratos bancários também se submetem à legislação de proteção e defesa dos direitos do consumidor, por força do que dispõe o artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/1990 e o enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, que expressamente disciplina que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Observo, nesse ínterim, que a inversão do ônus da prova não se dá de modo automático, ocorrendo nos casos em que comprovada a hipossuficiência da parte consumidora, que ocorre quando não puder produzir a prova, em razão de seu ex adverso deter monopólio de informações, segundo a lição de JOSÉ ROGÉRIO CRUZ E TUCCI (RT 671/35), não se tratando da tradicional hipossuficiência econômica. CLÁUDIA LIMA MARQUES leciona que: (...). E,*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*no caso em tela, a hipossuficiência da autora carrega à ré o ônus de provar a legalidade dos negócios jurídicos impugnados no pedido inicial. Assim, incumbiria ao réu trazer aos autos prova segura de que as compras se deram de acordo com a legalidade e diretamente pela parte autora, o que, todavia, não foi feito nos autos, valendo lembrar que o réu, instado a especificar provas, quedou-se inerte, permitindo a preclusão de referido direito. Ademais, é certo que as operações financeiras realizadas em nome da autora desbordam de seu perfil de consumo, certo sendo que possui o réu meios de impedir a celebração de operações suspeitas, mediante confirmação junto aos clientes, o que não fora feito no caso em tela. Por tais razões, evidencia-se, no caso em tela, vício de consentimento nas contratações, consistente em erro substancial quanto ao objeto, conforme artigo 139 do Código Civil, o que acarreta nulidade das operações realizadas em nome da autora e impugnadas na exordial. Dito isso, aplica-se no caso da responsabilidade do réu a teoria do risco profissional, segundo a qual todos aqueles que se dediquem a atividade comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa da vítima, de caso fortuito ou força maior. Empresas do porte do réu, por exercer atividade no mercado financeiro com fins altamente lucrativos, devem assumir o risco dos danos que vierem a causar por si ou por seus prepostos, não havendo nos autos qualquer prova de culpa exclusiva da autora e tampouco de ocorrência de caso fortuito ou força maior. Novamente, CLÁUDIA LIMA MARQUES assevera: (...). Deve, portanto, o réu assumir os riscos a que está exposto no mercado, devendo arcar com as consequências pelo evento danoso, assim como dispõem os artigos 186 do Código Civil e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Outrossim, não se pode esquecer que cabe às instituições financeiras, como visto, atuar dentro das regras estabelecidas em defesa do consumidor, com clareza e fornecimento de informações precisas aos seus consumidores. E o réu não comprovou a legalidade das operações impugnadas na inicial, não provando que fora a autora que realizou as compras impugnadas na inicial, ou mesmo de que tenha solicitado autorização a ela antes de permitir as compras, que desbordaram do perfil de consumo dela. A autora, como visto, teve em seu nome contratações que extrapolam seu padrão de consumo, sem que as operações impugnadas tenham qualquer manto de legitimidade. Assim, a conduta da requerida ensejou débitos ilegais, em decorrência da ilegalidade. Essa circunstância, por si só, enseja a responsabilização, quanto mais a indenização, uma vez que tais condutas*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*adotadas por essas empresas denotam claramente o interesse em que seus lucros sejam majorados, independentemente de quem estejam sendo cobrados os valores. De rigor, portanto, a procedência da ação, no sentido de se responsabilizar a ré pelas operações irregulares, bem como para declarar a inexigibilidade dos débitos de cartão de crédito apontados na exordial, pois decorrente das fraudes contra si perpetradas por desídia da ré, bem como para determinar à ré que restitua o valor apontado na inicial em favor da autora, de forma simples, por não se vislumbrar má-fé da instituição financeira. Passo à análise do pedido de indenização por dano moral. Como ensina YUSSEF SAID CAHALI, é possível caracterizar o dano moral: (...). Observe-se, então, que o dano moral se evidencia na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido, no desprestígio, no descrédito à reputação, na humilhação pública, na violação da intimidade, na depressão, no desgaste da honra, enfim, na violação dos atributos da personalidade do ser humano. E a indenização por dano moral, quando se verificar, deve representar uma compensação pela tristeza infligida injustamente por outrem, não se tratando de uma indenização propriamente, já que indenização significa eliminação do prejuízo e de suas consequências, o que não é crível quando estamos diante de dano extrapatrimonial. No caso em testilha, a autora teve infringido o lado social de seu patrimônio moral, pois sofreu expressiva redução em seu poder de compra, tendo, ainda, que solicitar empréstimo a terceiros para quitar sua fatura. Evidente, portanto, o dano moral no caso em tela. Feitas tais considerações, passo a fixação do quantum devido a título de indenização pelos danos morais. Considerando o grau de reprovabilidade da conduta ilícita do requerido e sua capacidade econômica, as condições sociais da parte ofendida, além da natureza e intensidade do constrangimento por ela sofrido, mostra-se justo o arbitramento da indenização por dano moral em quantia correspondente a R\$ 2.000,00. Ante ao exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a ação, para DECLARAR inexigíveis as compras realizadas em nome da autora e apontadas na exordial, para CONDENAR o réu a restituir à autora o valor de R\$ 7.784,13, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o pagamento da fatura e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação, ambos até 29.08.2024 e, a partir de 30.08.2024, em consonância com a Lei nº 14.905/24, a atualização monetária será pelo IPCA e os juros legais de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, calculada mensalmente pelo Bacen, conforme Resolução nº CMN*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*5.171/24) bem como para CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 2.000,00, atualizada monetariamente a partir desta data, em consonância com a Lei nº 14.905/24, pelo IPCA e acrescido de juros legais, também a partir desta data, de acordo com a taxa legal, julgando extinto o processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará a requerida com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte adversa que ora arbitro em R\$ 1.500,00, com suporte no artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.”.*

Passa-se à análise dos recursos. O apelo não comporta provimento. O recurso adesivo merece ser parcialmente provimento.

Como relatado, a autora negou que efetuou as transações em seu cartão de crédito, que totalizaram R\$ 7.784,13. Disse que seu histórico de despesas no cartão sempre foi de, aproximadamente, R\$ 1.000,00. Sustentou que foi vítima de furto do cartão de crédito – e percebeu isso ao receber a fatura ora questionada – e que foram muitas transações indevidas no período de um mês, sem que o réu ao menos a notificasse sobre a mudança de comportamento. Disse que tentou resolver a questão administrativamente, mas foi infrutífero. Ela registrou boletim de ocorrência (fls. 28/29).

O réu insiste na alegação de que não tem responsabilidade pelo ocorrido. Explicou que as transações foram realizadas com a via original do cartão com chip, por aproximação e senha secreta, cadastrada pela autora e de uso pessoal e intransferível. Disse também que o fato ora discutido ocorreu por culpa exclusiva de terceiro e que, por isso, a autora seria mesmo a responsável pela dívida que se formou como decorrência do uso de seu cartão de crédito pelos criminosos.

Pois bem.

Nota-se que o réu afirma, tanto em contestação, como no arrazoado, que o evento danoso foi fruto da culpa de terceiros, mas não enfrentou como devia a destacada deficiência de seus sistemas de segurança.

É sabido que a controvérsia se submete ao Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, conforme dispõe a Súmula nº 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Nessa linha, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

No caso, não houve culpa exclusiva da consumidora no que concerne ao furto de seu cartão de crédito.

O ilícito não decorreu exclusivamente da conduta da autora, tampouco apenas da atuação de terceiros criminosos. Verificou-se falha na prestação do serviço pelo réu, especialmente no que se refere aos seus sistemas de segurança.

Chama a atenção o fato de que a média das despesas da autora, no cartão de crédito em questão, era de, aproximadamente, R\$ 1.000,00, conforme faturas colacionadas a fls. 16 e segs. – nos meses antecedentes, as despesas variavam entre R\$ 881,65 e R\$ 1.234,73. Na fatura, ora questionada, verificam-se diversas despesas, nenhuma em valor expressivo, mas já no dia 13.12, seu valor extrapolava R\$ 1.300,00, ocorrendo muitas outras despesas durante aquele mês sem que o sistema de segurança do réu alertasse acerca da referida modificação do consumo (fls. 44). Não bastasse isso, algumas transações, foram realizadas em cidades e estados diferentes, em curto espaço de tempo. Por exemplo, no dia 15.12, há despesas efetuadas em Itanhaém (interior de São Paulo) e no dia 16.12, na Capital e em Uberlândia (em Minas Gerais). Essa circunstância, por si só, seria insuficiente para configurar falha na prestação de serviços do réu, já que ordinariamente tais deslocamentos são viáveis. Entretanto, analisadas as provas conjuntamente, tais fatos se tornam relevantes, notadamente porque essas despesas ocorreram quando a média de gastos da autora já havia sido extrapolado.

Como mencionado, o réu limitou-se a sustentar que todas as transações foram realizadas mediante o uso de cartão com chip e senha pessoal da autora, fato que é incontroverso. Ocorre que a causa do dano experimentado pela autora reside na ineficiência dos sistemas de segurança do próprio réu. Isso porque, mesmo diante do evidente desvio do perfil de utilização, não houve bloqueio preventivo do cartão ou ao menos contato com a autora para verificação acerca da utilização do cartão.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Os indícios de uso indevido do cartão eram evidentes e restaram devidamente demonstrados. Ainda assim, o procedimento que estava ao alcance da instituição financeira – por integrar seus sistemas de segurança – não foi adotado, de forma injustificada, no caso em exame.

Não se apontou qualquer situação pretérita em que a apelada tivesse utilizado o cartão de modo semelhante ao empregado pelos criminosos, inexistindo histórico de muitas operações, especialmente de forma sequencial, como se verificou nos autos. Tais circunstâncias, relativas ao “*modus operandi*” das despesas realizadas, não foram impugnadas, sendo, portanto, incontroversas.

As faturas anteriores apresentadas pela autora provam o desvio do perfil que deveria ensejar o bloqueio preventivo do cartão, ao menos a partir de 13.12, quando as despesas já ultrapassaram a média mensal de gastos dela.

Pelas operações discreparem acentuadamente do perfil do cliente, era imperativa a tentativa de contato e o bloqueio preventivo do cartão. Essa a falha do sistema de segurança bancário.

Não se trata, na espécie, de fortuito externo – o furto em si –, mas de fortuito interno, consubstanciado na falha dos sistemas de segurança, que não impediram preventivamente o uso do cartão, apesar do evidente desvio do perfil de consumo. O descompasso era perceptível até mesmo a um observador humano, com muito mais razão ao algoritmo que integra os mecanismos de proteção de uma instituição financeira digital.

É pacífico o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve se equiparar ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. Na hipótese, a inaceitável falta de tentativa de contato e de não implementação do bloqueio preventivo se trata de fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelas instituições financeiras.

O STJ, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (artigo 543-C do CPC), decidiu que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o acórdão:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA.  
JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ – REsp. 1.199.782 – 2ª Seção – Rel. Min. Luis Felipe Salomão – julgado em 24/08/2011).*

Sobre o tema, tem-se a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

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

Os valores impugnados foram, portanto, corretamente declarados indevidos na origem, o que fica confirmado. Colorário, é devolução da quantia à autora, nos termos da r. sentença.

Prossegue-se.

O dano moral restou mesmo caracterizado.

Os acontecimentos foram aptos a gerar significativo abalo psicológico, com repercussão direta na qualidade de vida e na saúde da autora. Ela se viu vinculada a uma obrigação de pagamento indevida – em valor, aproximado, oito vezes maior ao que estava acostumada a pagar –, originada justamente da falha na prestação do serviço bancário. Além disso, teve de suportar a resistência desproporcional da instituição financeira no reconhecimento de sua responsabilidade. Diante desse cenário, foi compelida a recorrer ao Poder Judiciário para ver solucionada a questão, o que, por si só, acarretou desgaste adicional.

Além disso, o tempo perdido pela consumidora para resolver o problema causado pela má prestação do serviço pelo réu dá ensejo ao reconhecimento do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

dano moral pela aplicação da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Por esta teoria, resta caracterizado o abalo moral indenizável na situação em que o consumidor, em sua posição de vulnerabilidade diante do vício/defeito do produto ou serviço prestado pelo fornecedor, vê-se obrigado a dispor de desarrazoado lapso temporal para solucionar o problema.

Sobre o tema, o seguinte julgado do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (REsp 1737412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 05/02/2019, DJe 08/02/2019).*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Não se pode ignorar a realidade dos fatos: as grandes corporações, com a prática comum de não resolver os problemas administrativamente, acabam por forçar o consumidor a contratar advogado e a judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Isso implica considerável perda de tempo, o que têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral

Dessa forma, no caso em exame, encontra-se plenamente configurado o dano moral suportado pela autora, decorrente não apenas da falha na prestação do serviço pelo réu – que acabou por permitir a realização de operações fraudulentas por terceiros –, mas também da injustificável demora na solução, ou ausência dela, para o problema apresentado.

Era mesmo o caso de ser mesmo reconhecido o dano moral.

Passa-se à análise do “*quantum*” da indenização.

A indenização por danos morais deve obedecer a suas finalidades preventiva e compensatória, além de ser razoável e proporcional. A indenização deve ser fixada com prudência, à luz das particularidades do caso concreto, de modo que não se revele excessiva, a ponto de ensejar enriquecimento sem causa da vítima, nem ínfima ou irrelevante frente à capacidade econômica do demandado, sendo insuficiente para desestimular a reiteração de condutas semelhantes.

No caso concreto, mostra-se razoável a majoração da indenização para o montante postulado de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) – e não no montante pretendido de R\$ 10.000,00 –, por se tratar de quantia adequadamente amparada nos elementos fáticos constantes dos autos, tais como a condição econômica das partes, o acervo probatório e o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros critérios.

A quantia ora fixada não configura enriquecimento sem causa e incorpora o necessário caráter educativo-punitivo que deve orientar a indenização na hipótese, com o objetivo de induzir o ofensor a adotar maior cautela no exercício de suas atividades. Embora tal finalidade já tenha sido objeto de críticas, consolidou-se na jurisprudência como um dos parâmetros relevantes para a fixação do valor indenizatório.

A indenização não foi fixada nesta sede. Apenas se entendeu que ela deveria ter sido estipulada no valor majorado, quando da prolação da sentença. Por isso, sem que se fale em violação à Súmula 362 do STJ, a indenização continua a ser corrigida



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

da sentença.

Majorada a indenização, por questão lógica está prejudicado o conhecimento da apelação no que concerne ao pedido de redução da mesma verba.

Assim, nega-se provimento ao apelo do banco, na parte conhecida, e dá-se parcial provimento ao recurso adesivo da autora para majorar a indenização por danos morais para R\$ 4.000,00.

A não fixação da indenização por dano moral no valor pretendido não leva à sucumbência recíproca, consoante dispõe a Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Logo, a sucumbência se mantém exclusivamente do réu. Como o apelo foi do réu foi desprovido, os honorários devidos ao procurador do autor são majorados em 12% da base de cálculo adotada na sentença. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação da profissional nesta sede.

Nesses termos, voto por negar provimento ao apelo do réu, quanto a parte conhecida, e por dar parcial provimento ao recurso adesivo da autora.

**DANIEL BLIKSTEIN**

Relator