



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299223

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001783-07.2024.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante REDNEI OCHINSLZ GALLO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 3 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1001783-07.2024.8.26.0022

COMARCA DE AMPARO

APTE/APDO: BANCO BRADESCO S/A

APDO/APTE: REDNEI OCHINSLZ GALLO

JUÍZA: FABIOLA BRITO DO AMARAL

Voto nº 3444

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE. Fraude. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias fraudulentas. Parcial procedência. Sentença que reconheceu a falha de serviço, declarou a nulidade dos contratos de empréstimo e condenou o banco à restituição ao autor de eventuais parcelas descontadas. Irresignação de ambas as partes. Banco réu que não se desincumbiu do ônus de provar a celebração das contratações, o que enseja a declaração de nulidade. Falha na prestação do serviço caracterizada. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Aplicação da Súmula 479 do 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. Falhas de segurança e de comunicação entre banco e cliente que favoreceram as operações fraudulentas. Restituição simples dos valores. Caso concreto em que não se verificou violação à boa-fé objetiva. Repetição na forma simples Danos morais não configurados. Transações Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 139/141 dos autos da *ação declaratória de nulidade com pedido de tutela de urgência*¹ ajuizada por REDNEI OCHINSLZ GALLO em face de BANCO BRADESCO S/A, por meio da qual a MMª Juíza julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“(…)

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido para DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo celebrados fraudulentamente em nome do autor e CONDENAR o réu a restituir ao autor eventuais parcelas descontadas em razão dos referidos contratos, de maneira

¹ R\$ 104.386,00 em maio de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples, acrescidas de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, as custas processuais e os honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, serão repartidos igualmente entre as partes, nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade da justiça.”.

Recorrem o réu (fls. 146/172) e o autor (fls. 176/181).

Recursos tempestivos, preparado o do réu (fls. 173/174), dispensado de preparo o do autor (concessão da gratuidade às fls. 36) e não respondidos (fls. 187). Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Os recursos não comportam provimento.

Conforme relatório da sentença, que se adota, o autor narrou na inicial que *“em 24 de abril de 2024 recebeu ligação telefônica identificada como “Bradesco”, na qual um indivíduo apresentou-se como Alexandre, do departamento jurídico, afirmando que haviam sido realizados empréstimos em seu nome. O autor respondeu negativamente de imediato, quando “Alexandre” informou que o celular, a conta bancária e os dados do requerente haviam sido invadidos por meio de um vírus e, dessa forma, teriam sido contratados dois empréstimos. Para o cancelamento dos referidos empréstimos, foi orientado a proceder através de um “Pix de Retorno”, sendo informado de que, em breve, uma central do banco entraria em contato. De posse dos dados, o autor efetuou o pix e ainda foi orientado a não utilizar o celular por 24 horas, por segurança. Afirma que, no dia seguinte, ao religar seu celular, verificou diversas chamadas de sua gerente, momento em que constatou ter sido vítima de fraude em razão da falha na prestação dos serviços do banco, sofrendo prejuízos financeiros. Requereu a concessão de tutela de urgência para suspender de imediato os efeitos do contrato e que a medida seja ao final confirmada com a procedência do pedido.”.*

Após emenda à inicial (fls. 25/35), a tutela de urgência foi deferida (fls. 36/39).

O réu ofereceu contestação às fls. 47/75. Após réplica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 111/123), e frustrada a conciliação (fls. 136/137), sobreveio a r. Sentença de parcial procedência, entendendo a MMª Juíza que:

[...]

Trata-se de relação de consumo, aplicando-se ao caso as disposições do

Código de Defesa do Consumidor, sendo a responsabilidade do réu de natureza objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal.

No caso em análise, restou devidamente comprovada a ocorrência de fraude, tendo o autor sido induzido a realizar transferência bancária para terceiros, após contratação de empréstimos em sua conta corrente sem sua autorização.

É certo que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação de seus serviços, conforme previsto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A despeito de o autor ter concorrido para a ocorrência do evento danoso, ao realizar a transferência por meio do "Pix de Retorno", é evidente a falha na prestação dos serviços pelo banco réu, que não observou seu dever de segurança.

Com efeito, foram realizados dois empréstimos na conta do requerente, seguidos de uma transferência em valor elevado, atividade atípica e não habitual que deveria ter sua autenticidade confirmada pelo banco antes de ser efetivada. Tal movimentação financeira, por seu caráter excepcional, exigiria a adoção de procedimentos de segurança mais rigorosos pela instituição financeira.

Nesse contexto, o banco réu tinha o dever de agir para evitar transações não habituais e suspeitas, conforme previsto na Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a prevenção de fraudes no âmbito do Sistema de Pagamentos Instantâneos.

Assim, declaro a nulidade dos contratos de empréstimo realizados fraudulentamente, bem como a inexigibilidade dos valores deles decorrentes.

No entanto, não há que se falar em repetição em dobro do indébito, pois não ficou caracterizada a má-fé do réu na cobrança dos valores, requisito imprescindível para a aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

O pedido de indenização por danos morais também não comporta acolhimento. Embora tenha ocorrido falha na prestação dos serviços, o autor contribuiu significativamente para a ocorrência do evento danoso ao atender ligação de terceiro, fornecer dados bancários e realizar a transferência solicitada, sem confirmar a veracidade das informações junto ao banco réu por canais oficiais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*A situação vivenciada pelo autor, ainda que desagradável, configura mero aborrecimento e dissabor decorrente das relações cotidianas, não se revestindo da excepcionalidade necessária para caracterizar o dano moral indenizável.
[...].”*

Insurge-se o réu. Alega, em síntese, que a r. sentença recorrida está em dissonância com o conjunto probatório, uma vez que a parte apelada foi a única responsável pelo evento danoso ao permitir o acesso de fraudadores à sua conta. Afirma que não houve comprovação mínima dos fatos constitutivos do direito alegado ou de falha na prestação de serviços, ônus que incumbia ao autor nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC. Sustenta que as transações via PIX foram realizadas pessoalmente pelo correntista, de forma livre e consciente, mediante uso de senha e autenticação biométrica, inexistindo defeito no sistema bancário; e que a conduta da vítima, ao seguir orientações de terceiros para realizar transferências a pessoas físicas, rompe o nexo causal e configura culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Aduz que se trata de fortuito externo, inaplicável a Súmula 479 do STJ. Defende que a anulação do contrato sem a devolução do crédito disponibilizado enseja enriquecimento ilícito, vedado pelo artigo 884 do Código Civil. Pede *"que seja DADO PROVIMENTO ao presente recurso de Apelação, para o justo fim de reformar a r. sentença de fls. 139/141, nos termos das razões recursais [...]."*

Por seu turno, insurge-se o autor. Alega, em síntese, que a r. sentença comporta reforma parcial, porquanto, a despeito de declarar a nulidade dos contratos fraudulentos, indeferiu a indenização por danos morais, desconsiderando que o nome do apelante permanece negativado há dez meses. Afirma que tal circunstância ultrapassa o mero dissabor, configurando dano moral, mormente porque o consumidor agiu de boa-fé e foi vítima de ardil perpetrado por terceiros. Insiste em que houve omissão quanto ao descumprimento da ordem judicial de exclusão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do apontamento restritivo, impondo-se o reconhecimento da recalcitrância e a autorização para execução da multa cominada. Sustenta que a restituição dos valores deve se dar em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, ante a patente má-fé da instituição financeira que, mesmo notificada e ciente do boletim de ocorrência, manteve os descontos sem lastro contratual. Pede *"1. O conhecimento e provimento da presente apelação; 2. A condenação do Apelado ao pagamento de indenização por danos morais, conforme requerido na exordial; 3. O reconhecimento do descumprimento da tutela de urgência, com autorização para execução da multa fixada; 4. A condenação do Apelado à repetição em dobro dos valores debitados indevidamente; 5. A condenação do Apelado ao pagamento das custas e honorários, com majoração em grau recursal, nos termos do artigo 85, §11, do CPC"*.

Os recursos não comportam provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de ambiente virtual bancário do consumidor para realizar transações não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Importa notar que, embora o autor tenha seguido as orientações do fraudador nas mensagens e ligações recebidas e realizado os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança à mensagem inicialmente recebida, por canal legitimamente utilizado pelo banco (mensagens por telefone) para alerta de realização de transações - sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes. E, muito embora o contato telefônico tenha partido de canal não oficial da instituição financeira, verifica-se na imagem dos contatos nome ou logo da instituição financeira (fls. 9/11).

Tais circunstâncias conferiram veracidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, ensejando a enganosa percepção da realidade pela autora.

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato incorrente à espécie.

Nesse sentido é a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES SUCESSIVOS EM CONTA CORRENTE. NEGATIVA DE AUTORIA DO CORRENTISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. - É plenamente viável a inversão do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido (REsp 727.843-SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, J. 15/12/2005, DJ de 01/02/2006, p. 553)

Ocorre que, a respeito, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com a diligência esperada para a autorização das operações contestadas.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio, contato do banco para confirmação da solicitação. Não foi observado, no entanto, qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque não há prova de que o vultoso valor das transações, realizadas com intervalo de cinco minutos (fls. 60/61), estivesse conforme o perfil de movimentação do autor. A respeito, aliás, na instrução processual o réu não produziu prova alguma.

Some-se a isso o fato de que não há indícios nos autos de que o autor tenha fornecido informações pessoais e intransferíveis a terceiro. Ao revés: o autor bem demonstrou que, tão logo constatada a fraude, atuou diligentemente, registrando boletim de ocorrência (fls. 12/15), no intuito de obter administrativamente a solução da questão – sem sucesso.

Nesse contexto, a conduta do autor, de seguir as orientações telefônicas recebidas do falso preposto do réu, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC), nem mesmo culpa concorrente - inferindo-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Tal fraude se insere no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)

GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denúncia da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". "Golpe do falso funcionário". Sentença de Improcedência. Inconformismo da Empresa Autora. Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2ª e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 -**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Evidenciado que a fraude de que o autor foi vítima se deu também por falha do réu, era de rigor a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo celebrados fraudulentamente em nome do autor, com consequente restituição pelo réu de eventuais parcelas descontadas em razão dos referidos contratos.

Sabe-se que “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável” (art. 42, § único, CDC). A esse respeito, no entanto, por ocasião do julgamento do EResp 1.413.542/RS, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou o entendimento de que a devolução em dobro nos indébitos decorrentes de relação de consumo é cabível quando constatada conduta contrária à boa fé objetiva² - o que não se verifica na hipótese.

Não faz jus o autor, contudo, a indenização por dano moral.

As circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque não houve indicação de maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

² Nessa senda, “Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO” (cf. item 28 da ementa do v. acórdão).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora o autor alegue o descumprimento, pelo réu, da tutela de urgência concedida às fls. 36/39, como fator de configuração dos danos morais, a notificação que lhe foi remetida pela SERASA para a regularização do débito oriundo das transações fraudulentas data de 04/07/2024 (fls. 113/115), sendo que o réu foi citado somente em 17/07/2024 (fls. 46), ocasião em que foi cientificado da tutela de urgência deferida liminarmente. Ainda, a alegação veiculada nas razões de apelação (fls. 178) de que “permanece com o nome negativado” há dez meses não veio acompanhada de qualquer elemento de prova.

Nesse contexto, não se vislumbra o propalado dano moral.

Confiram-se os precedentes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO RÉU - Preliminares – Falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva – Não acolhimento – Fraude que ocorreu junto à casa bancária e é evidente o prejuízo sofrido pelos autores – Preliminares afastadas. - Falha na prestação dos serviços - "Golpe do falso funcionário" - Responsabilidade objetiva do réu - Inexigibilidade dos boletos – Autores que foram vítimas de golpista que realizou o pagamento de sete boletos sem a autorização dos autores – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Não cabimento – Pagamentos que destoavam do perfil dos autores – Sentença mantida. - Indenização por danos morais – Não cabimento – Na espécie, o réu é tão vítima quanto os autores - Dados dos autores que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes - Danos morais inexistentes - Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1064565-81.2022.8.26.0002; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2024; Data de Registro: 14/03/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1018120-12.2022.8.26.0032; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência - Irresignação do réu - Parcial acolhimento – Realização de transferência no valor de R\$ 1.900,00, não reconhecida pela autora, e destoante do histórico de gastos – Inexistência de elementos probatórios nos autos que permitam concluir que a autora tenha sido vítima do "Golpe do Falso Funcionário", e de que teria sido responsável pela vulnerabilização de seus dados - Impossibilidade de transferir ao consumidor a responsabilidade pela fiscalização das atividades da instituição financeira – Inexistência de fato da vítima e fato exclusivo de terceiro – Falha de segurança configurada – Fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária – Dano moral, contudo, incorrente no caso concreto – Ausência de negativação e redução do poder de compra da autora – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000640-83.2021.8.26.0152; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Fica assim, mantida a r. Sentença tal como lançada.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento aos recursos**. Mantenho a distribuição dos ônus sucumbenciais estabelecida na origem. Em virtude do que dispõe o art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro para 12% do valor atualizado da condenação os honorários advocatícios sucumbenciais devidos ao patrono do autor e ao patrono do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu, observada a concessão da gratuidade da justiça ao autor.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora