



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000226814

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001961-75.2025.8.26.0456, da Comarca de Pirapozinho, em que é apelante NEUZA MARIA VIEIRA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 17 de março de 2026.

JAIRO BRAZIL
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1001961-75.2025.8.26.0456
Comarca: Pirapozinho
Apelante: Neuza Maria Vieira Gonçalves
Apelado: Banco Bradesco S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Parcial procedência da ação. Declaração de inexistência da contratação de empréstimo e inexigibilidade do débito. Apelo da autora. Pretensão a restituição do valor de R\$ 16.500,00 transferido da conta e R\$ 15.180,00, a título de dano moral. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTAS. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese de responsabilidade objetiva atribuída ao banco pelos danos causados ao seu cliente por falha na prestação dos serviços. DANOS MATERIAIS. Transações realizadas em curto espaço de tempo, em sequência e que fugiam ao perfil da cliente. Sistema de detecção de fraudes da instituição bancária falho. Má prestação dos serviços bancários caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco. Aplicação dos artigos 186, do Código Civil, e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Dever de devolução dos valores relativos à transação impugnada. DANO MORAL. Configuração. Dano “in re ipsa”. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Sentença parcialmente reformada. Apelação parcialmente provida.

Voto nº: 32.450

Vistos.

Ação declaratória de inexigibilidade de débito para reconhecimento de fraude na contratação de empréstimo na quantia de R\$ 6.800,00 e na realização de transferência no valor de R\$ 16.500,00, ressarcimento dos valores transferidos, além de indenização

pelo abalo moral experimentado no valor de R\$ 15.180,00.

Em resposta, o réu alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo e denunciação da lide aos beneficiários das transferências. No mérito, sustentou a ausência de falha na prestação do serviço, alegando que as transações foram realizadas mediante uso de senha, chave de segurança e dispositivo pessoal da autora, caracterizando culpa exclusiva da consumidora, que forneceu suas credenciais a terceiros sem verificar a legitimidade da solicitação. Pediu a improcedência do pedido.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pela MM. Juíza Maria Fernanda Sandoval Eugenio Barreiros Tamaoki julgou a ação parcialmente procedente para declarar a inexistência do contrato de empréstimo e a inexigibilidade dos débitos descontados, condenar o réu a restituir na forma simples os valores descontados até a efetiva suspensão, atualizados pela taxa SELIC, a partir da data do evento danoso (art. 398 do CC e Súmula 54 do STJ), nos termos do art. 240 do Código de Processo Civil e art. 405 do Código Civil, até o dia 27.08.24. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28.08.24), serão observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único e art. 406, §1º): correção monetária pelo IPCA e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre taxa SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central). Condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e o pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade da justiça.

Inconformado, apela a autora a pedir a reforma da sentença. Aponta contradição da sentença, que reconheceu a fraude para anular o empréstimo mas aplicou culpa exclusiva da vítima para a transferência PIX, embora ambos os eventos decorram do mesmo fato gerador. Defende a inaplicabilidade da excludente de culpa exclusiva da vítima, diante da falha do banco em identificar e bloquear transações atípicas, incompatíveis com o perfil de movimentação da correntista idosa. Entende pela ocorrência de dano moral *in re ipsa*. Requer a reforma da sentença, com a condenação do réu na restituição de R\$ 16.500,00, transferida de sua conta, bem como ao pagamento de R\$



15.180,00, a título de dano moral, além da inversão dos ônus sucumbenciais, com fixação dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

Apelo tempestivo, isento de preparo, ante a concessão da gratuidade da justiça e respondido.

Em contrarrazões, a instituição financeira aponta, em preliminar, ser o caso de não conhecimento do recurso, posto que as razões recursais não impugnaram devidamente os fundamentos da sentença.

É o relatório.

Primeiramente, cumpre apreciar a preliminar suscitada em contrarrazões pelo réu.

Nesse aspecto, não há falar-se em falta de impugnação específica. O apelo da autora ataca de forma suficiente os fundamentos da r. sentença, com pedido de nova decisão. Conhece-se do recurso.

A apelação comporta provimento.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

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

Assim, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a elas compete o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora e a ausência do seu dever de indenizar.

A autora aponta a ocorrência de fraude na contratação de empréstimo além de transferência nos valores de R\$ 16.500,00 e R\$ 6.800,00 para terceiros desconhecidos, em sequência e fora do seu perfil. Sobre o ocorrido, ademais, houve o registro de boletim de ocorrência.

Em resposta, o réu limitou-se a defender a segurança das transações via aplicativo e uso de senha e a culpa exclusiva da autora pela ocorrência do evento danoso, para afastar sua responsabilização, alegações que, contudo, não a socorrem.

O caso, contudo, revela evidente falha na prestação dos serviços e configura fortuito interno.

As transações impugnadas foram efetuadas em sequência em curto lapso temporal e estão fora do perfil de movimentação bancária.

É de conhecimento geral a ocorrência de inúmeras fraudes inclusive com acesso à senha pessoal e aplicativo dos correntistas.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-se de risco inerente à atividade bancária.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que as instituições financeiras sejam responsabilizadas e incentivadas a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possuem recursos para isso.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – PIX E PAGAMENTOS NÃO RECONHECIDOS PELO AUTOR. Demanda julgada parcialmente procedente para condenar o réu

a restituir à parte autora o valor de R\$ 2.964,90, quantia correspondente às transações contestadas, acrescido de correção monetária desde o desembolso, nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e juros de mora desde a citação - Partes que foram condenadas ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa – RECURSOS DAS PARTES – Réu que pugna pela improcedência da demanda e autor pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e repetição dobrada do indébito - Recursos que não comportam provimento - Disposições do Código de Defesa do Consumidor que são aplicáveis às instituições bancárias, consoante a Súmula nº 297 do STJ, inclusive com relação à inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), especialmente pela impossibilidade de se provar fato negativo, cabendo ao réu a prova da regularidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu – Transações impugnadas pelo autor que foram realizadas num curto período de tempo, repetidamente e para os mesmos beneficiários – Réu que se limitou a apresentar "prints" de telas sistêmicas ilegíveis – Requerido que afirma que as transações foram realizadas por um aparelho Iphone – Autor que afirma utilizar um celular da marca Motorola, o colocando à disposição para averiguação – Réu que não manifestou interesse na perícia do aparelho – Responsabilidade objetiva da instituição bancária - Falha na prestação de serviço configurada - Dever de segurança previsto no art. 14 do CDC, que não foi observado - Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Teoria do risco do negócio – Danos morais não configurados – Quantias indevidamente retiradas da conta bancária do autor que não impactaram sua subsistência, tampouco ensejaram abalo à honra subjetiva – Repetição do indébito que deve ocorrer de forma simples, e não dobrada, diante da ausência de prova de má-fé do requerido, que não pode ser presumida - R. Sentença mantida - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - MAJORAÇÃO. Em razão da sucumbência, de rigor a majoração da verba honorária para 12% sobre o valor da causa, consoante art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a condição suspensiva de exigibilidade prevista no art. 98, § 3, do CPC, em razão da gratuidade concedida à parte autora. Recursos não providos.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001579-64.2021.8.26.0572, Rel. Des. Nuncio
Theophilo Neto, j. em 05/06/2023).

Dessa forma, patente a culpa do banco por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e, ainda, de acordo com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Destaque-se que atualmente é cada vez mais comum a necessidade / dever de utilização do sistema bancário apenas por meio eletrônico, seja via *site* em computador, seja por meio de aplicativos disponibilizado pelos bancos para utilização nos *smartphones*. Assim, é dever das instituições financeiras manterem o ambiente digital seguro, obrigação, ademais, advinda do risco do negócio.

É sabido que a atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tem se tornado uma rotina e que os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis - muito pelo contrário.

E em razão da fragilidade do seu sistema eletrônico, não pode a parte ré deixar de ser responsabilizada no caso da ação de fraudadores, posto se tratar de fortuito interno, relacionado diretamente à organização da empresa.

A falha na prestação dos serviços não deve ser transferida ao cliente, que no caso é parte mais vulnerável da relação.

A instituição financeira responde, portanto, objetivamente pelos danos causados. E de acordo com a teoria do risco, as fraudes praticadas por terceiro são riscos assumidos na condição de fornecedores de serviços e produtos, de modo que deve responder pelos

danos causados, independentemente de culpa.

O réu não demonstrou fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte autora, a teor do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Dessa forma, mantido o reconhecimento da inexistência de relação jurídica, inexigibilidade dos débitos descontados e a restituição simples dos valores efetivamente descontados, se faz de rigor também a devolução do valor de R\$ 16.500,00, objeto da transação fraudulenta realizada, via PIX, corrigido desde o evento danoso pelo IPCA, acrescido de juros de mora a partir da citação de acordo com a taxa legal (diferença entre taxa SELIC e IPCA).

A propósito já decidiu a Câmara e este E. Tribunal em casos análogos:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação da autora de que não reconhece a transferência realizada em sua conta corrente após a atualização do sistema efetuada por pessoa que se apresentou como preposto do banco. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Falta de prova de que o valor da transferência era usual e rotineiro no perfil econômico da parte ativa. Verificação de falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Acerto na declaração da invalidade da operação e da condenação do banco à restituição do valor subtraído da conta corrente da parte ativa. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1040218-78.2022.8.26.0100, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 20/05/2024) (destaquei).

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – “Golpe do empréstimo

falso" – 1. Alegação do autor de que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que o contataram, via telefone, passando-se por funcionários do réu, para solicitar a instalação do aplicativo bancário para resolução de uma suspeita de fraude. Estelionatários que lograram acessar o internet banking do autor para contratar um empréstimo bancário no valor de R\$ 60.560,00, além de pagar um boleto no importe de R\$ 48.627,93 - 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 banco réu não logrou comprovar a validade do acesso à conta corrente do autor para contratação do empréstimo e pagamento do boleto - Falha na segurança interna do banco caracterizada – Contratação de empréstimo via internet banking e pagamento de boleto em valores que destoam completamente do perfil de consumo do usuário. Caso dos autos em que o autor jamais acessou sua conta via aplicativo de celular, tampouco contratou empréstimos em montante tão elevado, com valor da parcela superior ao seu benefício previdenciário – Responsabilidade objetiva do banco evidenciada – 2. Dano material comprovado. Autor que faz jus à recomposição do saldo existente em sua conta corrente antes da perpetração da fraude – 3. Fraude envolvendo a contratação do empréstimo nº 02053156739 a ensejar sua anulação. Retorno das partes ao estado anterior à contratação, com restituição em favor do autor de todas as quantias pagas – Devolução pelo autor do montante que permaneceu creditado em sua conta por força do contrato invalidado, após o lançamento a débito para pagamento do boleto fraudulento, autorizada a compensação dos valores devidos entre as partes até onde se compensem – 4. Dano moral caracterizado. Situação vivenciada pelo autor que extrapola o mero aborrecimento, na medida em que foi obrigado a contratar um empréstimo consignado, com previsão de taxa de juros mais baixa, para quitar o empréstimo fraudulento e mitigar seus prejuízos. Resistência indevida do réu na solução extrajudicial do problema, que obrigou o autor a ajuizar a ação em apreço e conviver com descontos em sua folha de pagamento na ordem de R\$ 1.154,68 (mil cento e cinquenta e quatro reais e sessenta e oito centavos), em decorrência da

falha na prestação dos serviços do réu. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto – Sentença reformada com inversão do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1010609-64.2022.8.26.0451, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 18/09/2023) (destaquei).

“Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Autora que foi vítima de golpe bancário na internet. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Necessário retorno das partes ao status quo ante. 2. Dano moral. Inocorrência. Ausência de prova de negativação do nome da parte autora em cadastros restritivos e de acesso ao público em geral. Dano à imagem não comprovado. 3. Sentença mantida. Recursos desprovidos.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1024719-23.2023.8.26.0002, Rel. Des. Elói Estevão Troly, j. em 29/11/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL – Golpe do "falso funcionário" - Ação de declaração de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – 1. Fraude bancária perpetrada por terceiros que, simulando fraude anterior, induziram a autora para acesso a conta bancária e realização de procedimentos que culminaram com a realização de transação na modalidade crédito (R\$ 3.400,00) e contratação de empréstimo com posterior transferência da quantia creditada para terceiros. Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da

prova, ante a verossimilhança dos fatos descritos na inicial. Falha na segurança interna do banco. Contratação de empréstimo e transferência de quantia em favor de terceiros sem o seu consentimento. Falha na segurança interna do banco que não identificou, tampouco bloqueou as operações financeiras de alto valor e realizadas em curto período de tempo, fatos que não condizem com o perfil da autora - Ausência de culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade do banco não elidida nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – 2. Retorno das partes ao estado anterior às contratações fraudulentas. Declaração de inexigibilidade da transação no crédito e anulação do empréstimo bancário firmado pelos estelionatários. Restabelecimento do saldo existente em conta da autora antes da perpetração da fraude – 3. Dano material comprovado. Ressarcimento integral do valor descontado da conta corrente da autora referente às parcelas dos empréstimos, em dobro, diante do entendimento consolidado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (EAREsp. nº 676.608-RS), que foi objeto de modulação de efeitos, para restringir sua aplicação aos contratos bancários firmados após 30/03/2021. Contratação efetuada em outubro/2023 – 4. Dano moral configurado. Valores descontados em conta bancária. Comprometimento da subsistência própria e familiar. Incidência, ainda, da teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou a consumidora a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa. Indenização ora fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto – Sentença reformada, com inversão do ônus sucumbencial – Recurso provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1010799-54.2023.8.26.0269, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 17/04/2024) (destaquei).

“Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Operações eletrônicas realizadas pelo delinquente com o uso do celular da vítima e emprego de senha pessoal do aplicativo do banco. 1. Preliminar de inépcia da petição inicial.

*Alegação sem consistência. 2. Bem rejeitado o pedido de revogação da gratuidade da justiça concedida à autora, à falta de elementos capazes de infirmar a presunção de veracidade que decorre da declaração de hipossuficiência e as conclusões que se extraem dos documentos apresentados pela primeira para a obtenção do benefício. 3. **Responsabilidade civil. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. 3.1. Caso em que as operações em discussão fugiam ao perfil de uso do consumidor. 3.2. Inequivoca a responsabilidade civil do réu nas circunstâncias, tenha ou não existido falha na prestação dos serviços. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 927, parágrafo único, do CC e no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 4. **Dano moral. Caracterização, haja vista que, em decorrência das indevidas operações, no valor de R\$ 8.987,00, a autora experimentou angústias e aflições decorrentes da perspectiva de ter de arcar com aquele débito, para ela expressivo, e a se considerar ter o banco réu feito ouvidos moucos às justas reclamações da primeira. Indenização bem arbitrada (R\$ 5.000,00).** 5. Inexistência de interesse recursal no tópico em que se pretende a fixação do termo inicial dos juros de mora para indenização por dano material na data da citação. Sentença que foi até mais generosa com o réu, ao determinar a incidência do acréscimo moratório na data da respectiva prolação. 6. Sentença mantida. Afastaram as questões preliminares, conheceram em parte da apelação e, na parte conhecida, lhe negaram provimento.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1038812-85.2023.8.26.0100, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 02/05/2024).***

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Descabimento da preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Relação de consumo e verossimilhança das alegações do autor. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Realização de diversas operações a débito na conta corrente da parte ativa. Movimentações que, a par de indevidas e não autorizadas pelo correntista, destoaram frontalmente do seu perfil de consumo. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Hipótese em que o banco não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, em que se procede comumente ao bloqueio preventivo da conta. Acerto na imposição ao banco do ressarcimento dos valores indevidamente subtraídos da conta do autor. Fato que acarretou sério transtorno à parte ativa, haja vista ter sido surpreendido com operações indevidas e de valores expressivos em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização, arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, mantida. Juros de mora, no entanto, que devem ser computados desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado procedente, mas em menor extensão. Recurso provido em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.”
(TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1008208-27.2022.8.26.0020, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 23/04/2024) (destaquei).

No que tange ao dano moral, inegável que a parte autora sofreu um abalo psicológico de razoáveis proporções, ao se deparar com a ausência de quantia elevada e a contratação de empréstimo.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, que no caso é *in re ipsa*, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

Destarte, evidenciado os transtornos ocorridos, é cristalino que a instituição financeira foi displicente e é a única responsável por assim proceder.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

No tocante ao montante da indenização, a se levar em conta as circunstâncias que cercam o caso e considerados o caráter punitivo da medida, o poderio econômico das instituições financeiras e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, arbitro-a em R\$ 5.000,00, quantia que proporciona justa reparação pelo mal sofrido, porém, sem se tornar em fonte de enriquecimento ilícito, com correção monetária a partir desta data (súmula nº 362, do C. Superior Tribunal de Justiça) pelo índice estabelecido pelo artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação que lhe foi dada pela lei nº 14.905/24 (IPCA), e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, à taxa SELIC, deduzido o IPCA.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir a empresa lesante de reiterar a prática comercial abusiva.

É o caso, portanto, de dar parcial provimento ao recurso, para condenar o réu também na restituição do valor de R\$ 16.500,00 e indenização por dano moral fixado em R\$ 5.000,00, nos termos da fundamentação.

Em razão do acolhimento da pretensão inicial, responderá o réu pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba

honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(…) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Nos termos do entendimento preconizado pela E. Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, indevidos na hipótese.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, voto no sentido de dar parcial provimento ao recurso.

Jairo Brazil

Relator