



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000335868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001970-19.2024.8.26.0247, da Comarca de Ilhabela, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LEENE GONCALVES RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento, na parte conhecida. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 6100
20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1001970-19.2024.8.26.0247
Comarca: Ilhabela - 1ª Vara
Juiz 1ª Instância: Fabio Sznifer
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelado: Leene Gonçalves Rodrigues

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA EM CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX A TERCEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA.

I. Caso em exame

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, para declarar a inexistência do contrato de empréstimo nº 6789357, reconhecer a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, determinar a abstenção de cobranças e descontos, confirmar tutela de urgência com majoração do limite das astreintes e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em discussão

Há 5 questões em discussão: (i) definir se deve ser conhecida a apelação quanto às alegações de inexistência de danos materiais e de ausência dos requisitos da tutela de urgência, bem como quanto às astreintes já apreciadas em agravo de instrumento; (ii) estabelecer se o contrato de empréstimo impugnado é válido, à vista da alegada regularidade da contratação e das teses de fortuito externo e culpa exclusiva da consumidora; (iii) determinar se subsiste o dever de indenizar por danos morais; (iv) definir se é cabível a manutenção da majoração do limite das astreintes; e (v) estabelecer os ônus sucumbenciais decorrentes do provimento parcial do recurso.

III. Razões de decidir

O recurso não é conhecido quanto à alegação de inexistência de danos materiais, pois a sentença não impôs condenação a esse título, inexistindo sucumbência e interesse recursal (art. 996 do CPC). Também não é

conhecido quanto à ausência dos requisitos da tutela de urgência e aos parâmetros originários das astreintes, matérias já apreciadas por esta Câmara no julgamento do Agravo de Instrumento nº 2007053-27.2025.8.26.0000, operando-se a preclusão. A relação jurídica é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos defeitos na prestação do serviço (art. 14 do CDC e Súmula 297 do STJ). O banco não comprovou a autenticidade da contratação digital do empréstimo nem a adoção eficaz de mecanismos de prevenção e detecção de fraude, limitando-se à juntada de registros internos unilaterais, sem prova técnica idônea da manifestação de vontade da consumidora. As operações impugnadas revelam padrão atípico e incompatível com o histórico da autora, consistente na contratação de empréstimo seguida de transferência quase integral via Pix a terceiro desconhecido, evidenciando falha nos mecanismos de segurança e no gerenciamento de risco exigido pela Resolução BCB nº 1/2020. A fraude praticada por terceiros no ambiente de operações bancárias digitais configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ). Ausente prova de culpa exclusiva da consumidora, mantém-se a declaração de inexistência da relação jurídica, a inexigibilidade dos débitos e a ordem de abstenção de cobranças. Afasta-se, contudo, a indenização por dano moral, pois, embora a inicial atribua os fatos inteiramente a terceiros, o boletim de ocorrência revela interação da consumidora com o fraudador, circunstância que, sem excluir a responsabilidade patrimonial do banco, impede o reconhecimento de lesão extrapatrimonial indenizável. Mantém-se a majoração do limite das astreintes para R\$ 10.500,00, diante da insuficiência do teto anteriormente fixado para compelir ao cumprimento da tutela de urgência (art. 537, § 1º, I, do CPC). Honorários advocatícios redimensionados em razão do provimento parcial do recurso, com fixação por equidade em favor da autora diante do proveito econômico irrisório, e sem majoração recursal (art. 85, §§ 2º, 8º e 11, do CPC; Temas 1059 e 1076 do STJ).

IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido, na parte conhecida.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraude bancária praticada no âmbito de contratação eletrônica de empréstimo e transferência via Pix quando não demonstra a adoção eficaz de mecanismos de autenticação, prevenção e gerenciamento de risco aptos a identificar operação atípica e incompatível com o perfil do consumidor. 2. A impugnação específica da contratação digital transfere ao fornecedor o ônus de comprovar a autenticidade do negócio por meios técnicos idôneos. 3. A fraude bancária eletrônica constitui fortuito interno e não

afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos efeitos patrimoniais do evento. 4. A participação causal da consumidora, ainda que induzida por terceiros e insuficiente para excluir a responsabilidade patrimonial do fornecedor, pode afastar a indenização por dano moral quando ausente violação relevante aos direitos da personalidade. 5. É cabível a majoração das astreintes quando o limite originariamente fixado se revela insuficiente para compelir ao cumprimento da tutela de urgência.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º, § 2º, 6º, VIII, 14 e § 3º; CC, arts. 186, 406 e 945; CPC, arts. 300, 373, II, 487, I, 537, § 1º, I, 996, 1.012, § 1º, V, 1.013, 1.026, § 2º, e 85, §§ 2º e 11; Resolução BCB nº 1/2020, art. 89, § 1º, I.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 1.061; STJ, Tema Repetitivo 1059; TJSP, Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 1193/1207) interposto por **Banco Bradesco S/A** contra a r. sentença proferida às fls. 1183/1189, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por **Leene Gonçalves Rodrigues** na ação de declaração de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, ajuizada em face de **Banco Bradesco S/A**, para: declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação ao contrato de empréstimo nº 6789357, declarando a inexigibilidade dos débitos dele oriundos, determinando que a parte requerida se abstenha de realizar cobranças ou descontos em desfavor da parte autora, inclusive por inscrição em cadastros de inadimplentes; confirmando a tutela de urgência concedida, com aumento do limite da multa diária de R\$ 5.500,00 para R\$ 10.500,00; condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP (IPCA) e juros moratórios pela taxa SELIC menos a correção monetária, ambos a contar do arbitramento; rejeitados os demais pedidos; arcando a ré com custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Não foram opostos embargos de declaração.

Em apelação, **Banco Bradesco S/A** alega, em síntese: **(i)** ausência dos requisitos para concessão e manutenção da tutela de urgência, por falta de *fumus boni iuris* e *periculum in mora*; **(ii)** inexigibilidade das astreintes, por não ter sido fixado prazo razoável para cumprimento da obrigação, nos termos do art. 537 do CPC; **(iii)** subsidiariamente, em caso de mantida a multa, seu valor é desproporcional e desarrazoado, devendo ser reduzido, sobretudo porque a decisão que comina astreintes não faz coisa julgada material e pode ser alterada a qualquer tempo; **(iv)** ausência de danos materiais, pois não há ilegalidade nas transações realizadas, tendo a sentença presumido falha no sistema bancário sem amparo em elemento técnico ou

documental; **(v)** inaplicabilidade da responsabilidade objetiva, pois o sistema bancário observou todos os protocolos de segurança do Banco Central, não havendo notícia de invasão, quebra de barreira tecnológica ou falha de programação; **(vi)** a fraude praticada por terceiro constitui fortuito externo, excluindo a responsabilidade da instituição financeira, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ ao caso concreto; **(vii)** culpa exclusiva da consumidora, por ter fornecido dados sigilosos a terceiros e descumprido seu dever de guarda e zelo das credenciais, nos termos do art. 12, § 3º, II, e art. 14, § 3º, II, do CDC; **(viii)** o empréstimo foi contratado em dispositivo cadastrado, com IP compatível com a localização habitual da autora, e o valor foi disponibilizado em conta de titularidade da própria autora, comprovando a regularidade da contratação; **(ix)** inexistência de ato ilícito imputável ao banco, afastando a declaração de inexigibilidade; **(x)** subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente da apelada, com repartição igualitária do prejuízo, nos termos do art. 945 do Código Civil; **(xi)** em eventual condenação, aplicação exclusiva da taxa SELIC para atualização do débito, nos termos do art. 406 do Código Civil e da jurisprudência do STJ; **(xii)** afastamento da condenação em honorários advocatícios sucumbenciais ou, subsidiariamente, redução do percentual fixado.

Pretende a reforma da r. sentença para o julgamento de total improcedência dos pedidos formulados por Leene Gonçalves Rodrigues, com inversão do ônus sucumbencial ou, subsidiariamente, reconhecimento da culpa concorrente da apelada com redução proporcional da condenação, afastamento ou redução das astreintes, e aplicação da taxa SELIC como único índice de atualização em eventual condenação.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 1219/1230) pela apelada **Leene Gonçalves Rodrigues**, pugnando pelo desprovimento do recurso e pela integral manutenção da r. sentença. No mérito, sustenta, em síntese, que a fraude perpetrada contra a consumidora configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva do apelante nos termos da Súmula nº 479 do STJ e dos arts. 14 e 20 do CDC, aliada à Teoria do Risco da Atividade; que a prova documental apresentada pelo banco — consistente em meras capturas de tela de seu sistema e dados de transferência, desprovidas de geolocalização, biometria facial e relatório da equipe antifraude — é insuficiente para demonstrar a regularidade da contratação; que a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, era medida imperativa diante da vulnerabilidade da consumidora; que a negativação indevida do nome da apelada configura dano moral *in re ipsa*, inaplicável a Súmula nº 385 do STJ por ausência de comprovação de anotações anteriores pelo banco; que o valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de danos morais é proporcional e razoável; e que a confirmação da tutela de urgência, com a majoração da multa diária para R\$ 10.500,00, é necessária para compelir o apelante ao cumprimento da ordem judicial de remoção da anotação indevida. Requer, ainda, a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em grau recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Não houve oposição ao julgamento virtual, pelo que os autos foram encaminhados à respectiva sessão, nos termos das Resoluções CNJ nº 591/2024 e TJSP nº 984/25.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não se conhece do recurso no ponto em que o apelante sustenta a inexistência de danos materiais.

Nos termos do art. 996 do Código de Processo Civil, o recurso somente pode ser interposto pela parte vencida, de modo que o interesse recursal pressupõe a existência de sucumbência e a utilidade da impugnação para modificar a decisão recorrida. Em outras palavras, é indispensável que a parte demonstre efetivo prejuízo decorrente do pronunciamento judicial, cuja reforma lhe seja favorável.

No caso concreto, verifica-se que a r. sentença não condenou a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais. Ao contrário, o magistrado de origem expressamente afastou tal pretensão, consignando não haver prova segura de prejuízo patrimonial suportado pela autora, tampouco pedido específico e determinado que justificasse eventual condenação nesse sentido.

Com efeito, a decisão limitou-se a declarar a inexistência da relação jurídica relativa ao contrato de empréstimo impugnado, determinar a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, confirmar a tutela de urgência anteriormente concedida e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, rejeitando os demais pedidos formulados na inicial.

Assim, ao discorrer em suas razões recursais sobre a inexistência de danos materiais e a ausência de falha apta a ensejar eventual ressarcimento patrimonial, o apelante acaba por impugnar capítulo decisório inexistente, porquanto não houve condenação a esse título.

Nessas circunstâncias, ausente sucumbência e utilidade prática da insurgência, evidencia-se a falta de interesse recursal quanto a esse ponto. Portanto, **não se conhece** da apelação no que concerne à alegação de inexistência de danos materiais.

Também não comporta conhecimento a insurgência recursal no tocante à alegada ausência dos requisitos para a concessão e manutenção da tutela de urgência, nem tampouco quanto ao valor e à forma de incidência das astreintes originalmente fixadas.

Isso porque ambas as matérias já foram anteriormente submetidas à apreciação deste E. Tribunal, por ocasião do julgamento do Agravo de Instrumento nº 2007053-27.2025.8.26.0000, interposto pela própria instituição financeira contra a decisão que deferiu a tutela provisória.

Naquela oportunidade, esta C. Câmara examinou expressamente, além da presença dos requisitos previstos no art. 300 do Código de Processo Civil, a proporcionalidade e a periodicidade das astreintes fixadas em

R\$ 500,00 por dia, limitadas a R\$ 5.500,00, bem como o prazo de cumprimento da ordem —concluindo pela adequação de todas essas medidas e pela manutenção integral da decisão de primeiro grau, com a negativa de provimento ao recurso.

Dessa forma, essas matérias já foram devidamente apreciadas por este órgão colegiado no curso do processo, não sendo possível rediscuti-las novamente em sede de apelação sob os mesmos fundamentos.

Admitir o reexame das questões, sem a demonstração de fato novo superveniente ou de alteração relevante no quadro fático-probatório, implicaria indevida repetição de debate já enfrentado pelo Tribunal, em afronta aos princípios da preclusão e da estabilidade das decisões judiciais, além de contrariar a lógica do sistema recursal, que não admite a reapreciação sucessiva da mesma matéria pelo mesmo órgão jurisdicional.

Assim, por já terem sido objeto de análise e decisão por esta C. Câmara no julgamento do Agravo de Instrumento nº 2007053-27.2025.8.26.0000, **não se conhece da apelação nesses pontos.**

Ressalva-se, contudo, que a majoração da multa cominatória para o limite de R\$ 10.500,00, determinada pela r. sentença, constitui matéria nova —não apreciada no referido agravo, que se restringiu aos parâmetros originalmente fixados na decisão interlocutória —, razão pela qual será conhecida e examinada adiante, no mérito recursal.

Recebe-se o recurso somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, **conheço em parte** do presente recurso e passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **comporta provimento parcial, na parte conhecida.**

A controvérsia recursal resume-se em examinar: (i) se o contrato de empréstimo impugnado deve ser reputado válido, com o conseqüente afastamento da declaração de inexistência da relação jurídica e da inexigibilidade dos débitos, à vista das teses de regularidade da contratação, inexistência de falha na prestação do serviço, fortuito externo e culpa exclusiva da consumidora; (ii) se, reconhecida a responsabilidade da instituição financeira, subsiste o dever de indenizar, uma vez que a condenação por danos morais foi impugnada mediante a contestação da própria responsabilidade civil, não havendo insurgência específica quanto ao *quantum* indenizatório fixado na sentença; (iii) subsidiariamente, se há fundamento para o reconhecimento de culpa concorrente da autora, com eventual repartição proporcional dos prejuízos; (iv) preservada a condenação, quais os consectários aplicáveis, notadamente quanto ao critério de atualização do débito pela taxa SELIC e à verba honorária sucumbencial; e, por fim, (v) se a majoração da multa cominatória determinada pela r. sentença, elevando o limite das astreintes de R\$ 5.500,00 para R\$ 10.500,00, encontra respaldo no art. 537, § 1º, I, do

Código de Processo Civil, à vista do descumprimento verificado no curso do processo;

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação do nexo causal nas hipóteses de fraude bancária com participação da vítima, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a responsabilidade objetiva da instituição financeira — conclusão que se reforça pelas circunstâncias específicas dos autos: ausência de prova técnica sobre a efetividade dos mecanismos antifraude, ausência de comprovação de compatibilidade das transações com o perfil transacional da autora e reconhecimento interno da fraude pela própria instituição ao ser procurada na agência.

A relação jurídica subjacente ao litígio é inegavelmente de consumo, sujeitando-se ao regramento do Código de Defesa do Consumidor. A autora, pessoa física, é destinatária final dos serviços bancários prestados pelo Bradesco (art. 2º do CDC), ao passo que este, na condição de instituição financeira fornecedora de produtos e serviços, se enquadra no conceito do art. 3º, § 2º, do mesmo diploma, entendimento já sedimentado pela Súmula nº 297 do STJ.

Disso decorre a responsabilidade objetiva do banco pelos danos causados em razão de defeito na prestação do serviço, independentemente de culpa, nos termos do art. 14 do CDC, afastável apenas nas hipóteses taxativas do § 3º do mesmo dispositivo —inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nessa moldura, incumbia ao banco, nos termos do art. 373, II, do CPC, e também à luz da inversão do ônus da prova determinada com amparo no art. 6º, VIII, do CDC —diante da verossimilhança das alegações da autora e de sua hipossuficiência técnica —, demonstrar que o contrato de empréstimo nº 6789357 foi efetivamente celebrado pela consumidora, com seu livre e informado consentimento, e que a instituição adotou mecanismos adequados de prevenção à fraude. Esse ônus não foi satisfeito.

A prova produzida pelo banco restringe-se a capturas de tela de seu próprio sistema interno (fls. 185/292) e ao comprovante de transferência para terceiro (fls. 183/184). Tais documentos, elaborados unilateralmente pela própria instituição, demonstram tão somente que operações foram registradas no sistema bancário —não que foram autorizadas pela autora.

Não há nos autos geolocalização do dispositivo utilizado na contratação, biometria facial, prova de que o aparelho celular a partir do qual as transações foram realizadas havia sido previamente cadastrado e reconhecido como dispositivo seguro da titular da conta, tampouco relatório da equipe antifraude do banco. A ausência desses elementos é especialmente relevante porque o banco os detém com exclusividade, e deles não se desincumbiu.

A análise das próprias informações constantes nos registros apresentados pelo banco (fls. 185/292) revela sequência de transações atípicas e

características de fraude: em 28/09/2023, a partir das 16h55, **registraram-se sucessivos acessos ao aplicativo com validação por mobile token, seguidos de consulta de saldo, visualização de extrato, verificação de restrições e bloqueios e, na sequência, múltiplas simulações de crédito parcelado entre 20h15 e 20h18, culminando na efetivação do empréstimo pessoal no valor de R\$ 4.800,00 às 20h18min42s (contrato nº 6789357), com transferência via PIX de R\$ 4.774,11 para conta de Kauane Ferreira Marri** — pessoa desconhecida da autora (fls. 183/184) —, ocorrida na mesma data, de modo que praticamente a integralidade do valor tomado em empréstimo foi remetida a pessoa estranha à relação.

Esse padrão —empréstimo contratado e valor integralmente remetido a terceiro em curtíssimo intervalo de tempo —é precisamente o modus operandi típico do chamado "golpe do falso funcionário" ou de acesso remoto fraudulento ao aplicativo bancário. Tanto é assim que, já no dia seguinte — 29/09/2023 —, a autora compareceu pessoalmente à agência para relatar a fraude, conforme boletim de ocorrência lavrado às 15h12 (fls. 38/40).

Não há nos autos qualquer registro de que a consumidora tivesse realizado, anteriormente, transferência via PIX de valor sequer próximo ao efetuado na data da fraude, de modo que a transação impugnada correspondia a operação inédita e de valor expressivo no histórico da conta —circunstância que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de controle da instituição.

A Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, em seu art. 89, § 1º, I, impõe aos participantes do sistema Pix a obrigação de utilizar solução de gerenciamento de risco de fraude que contemple ao menos as informações de segurança armazenadas no DICT e que seja capaz de identificar transações Pix atípicas ou não compatíveis com o perfil do cliente.

A operação aqui discutida corresponde exatamente ao tipo de movimentação que essa norma regulamentar exige seja detectada: transferência de valor sem precedente no histórico da correntista, destinada a terceiro desconhecido, realizada em seguida à contratação de empréstimo que comprometia quase integralmente o crédito disponibilizado. Nenhum alerta foi emitido, nenhum bloqueio preventivo foi acionado e nenhuma autenticação adicional foi solicitada ao cliente —o que evidencia que a instituição financeira não implementou de forma eficaz os mecanismos de prevenção e controle de fraudes exigidos pela regulação do Banco Central.

O banco, em sua defesa, limitou-se a afirmar genericamente a regularidade do acesso e a apresentar capturas de tela de seu próprio sistema (fls. 185/292), sem trazer qualquer elemento técnico que demonstrasse a efetividade de sua solução de gerenciamento de risco —ausentes geolocalização do dispositivo, biometria facial, relatório da equipe antifraude e prova de que o aparelho utilizado havia sido previamente cadastrado como dispositivo seguro da titular.

Cumprе observar, ainda, que a própria contestação, longe de demonstrar a efetiva adoção de mecanismo de monitoramento do perfil

transacional da autora, acaba por evidenciar justamente o contrário.

Isso porque a defesa limita-se a sustentar que a operação foi realizada mediante uso de senha, token e inserção manual dos dados, afirmando, em termos genéricos, que “não identificamos erro na transação” e que a transferência foi “efetivada com sucesso”, sem, contudo, indicar que a movimentação tenha sido previamente submetida a qualquer filtragem de risco compatível com o histórico de consumo da correntista, nem que tenha havido emissão de alerta, bloqueio preventivo ou exigência de autenticação reforçada diante da manifesta atipicidade da operação.

Ao assim se defender, **o réu admite, ainda que implicitamente, não ter monitorado a compatibilidade da contratação do empréstimo e da imediata transferência via Pix com o perfil de utilização da autora**, restringindo-se a invocar a regularidade formal da validação por credenciais e a imputar à consumidora a guarda exclusiva de seus dados. Tal linha defensiva, porém, não afasta a falha na prestação do serviço; ao revés, reforça a conclusão de que os mecanismos de prevenção e detecção de fraude não se mostraram eficazes no caso concreto.

O descumprimento do dever regulamentar específico imposto pela Resolução BCB nº 1/2020 configura falha objetiva na prestação do serviço, reforçando a responsabilidade da instituição pelos danos suportados pela consumidora.

O Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo também é aplicável ao caso, ao estabelecer que: ***"Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ."*** (destaquei)

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO PRESENTE DE ANIVERSÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória alegando fraude conhecida como "golpe do presente de aniversário", resultando em transações não autorizadas. A autora busca a declaração de inexistência dos débitos, restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta da autora, considerando a alegada falha na prestação de serviços e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as

partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços, conforme art. 14 do CDC. 4. A instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de fraudes, não afastando sua responsabilidade objetiva. Transações realizadas em sequência, com diferença de poucos minutos e totalizaram valor expressivo, destoando do histórico de gastos da autora. 5. Dano moral negado, ante a culpa concorrente da autora. IV. Dispositivo e Tese 6. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade da dívida, negado o dano moral. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange falhas na segurança dos serviços prestados. 2. A inversão do ônus da prova é aplicável em casos de verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º; art. 42, parágrafo único; art. 6º, VIII. Código de Processo Civil, art. 373, II; art. 487, I. Resolução CMN 4968/2021, art. 5º. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023. TJSP, Apelação Cível 1044011-94.2023.8.26.0001, Rel. Sergio Gomes, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 05.11.2025. (TJSP; Apelação Cível 1001188-94.2025.8.26.0564; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo do correntista. Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária. Inexistência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do CDC. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inexigibilidade do débito. Danos materiais devidos. Precedentes desta C. Câmara. Dever de restituição em dobro dos valores descontados a título de parcelas do empréstimo. DANOS MORAIS. Não ocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Redistribuição dos ônus sucumbenciais que se faz necessária. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1110023-50.2024.8.26.0100; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025)

Ação de indenização por danos materiais e morais. Furto de celular contendo aplicativo de instituições. Realização de operações e transações não reconhecidas nas contas do autor. Risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor (art. 14 do CDC). Falha na prestação de serviços por parte dos réus. Contexto dos autos que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor, dada a falha de segurança. Transações realizados em curto espaço de tempo, e que destoam do perfil da parte autora. Danos materiais e morais caracterizados. Ratificação do julgado. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1033060-35.2023.8.26.0003; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)

A omissão é ainda mais significativa quando cotejada com o Tema 1.061/STJ, segundo o qual, havendo impugnação específica da manifestação de vontade em contratação digital, compete ao fornecedor comprovar a autenticidade do negócio por meios técnicos idôneos.

No caso concreto, a autora negou categoricamente a contratação desde a petição inicial, configurando impugnação específica apta a atrair o encargo probatório ao banco. Intimado a especificar provas (fl. 1166), o banco limitou-se a requerer o depoimento pessoal da autora e ofícios genéricos (fl. 1170), sem postular qualquer perícia técnica —digital ou de sistemas— que pudesse demonstrar a autenticidade da operação.

Ao não diligenciar para produzir a prova que lhe incumbia, em fase própria e sob pena de preclusão expressamente advertida pelo juízo, o banco descumpriu o encargo probatório que o precedente vinculante lhe atribuiu, não podendo agora converter sua própria inércia em argumento recursal favorável.

Não por outra razão, a própria autora, ao se dirigir à agência tão logo tomou ciência das movimentações —conforme boletim de ocorrência de fls. 38/40 e carta entregue ao gerente (fl. 55)—, relatou que o banco reconheceu a ocorrência da fraude, sem, contudo, providenciar o bloqueio das operações ou a restituição dos valores. Essa circunstância reforça que a própria instituição financeira, internamente, identificou a irregularidade, o que torna ainda mais insubsistente a tese de regularidade da contratação.

Configurada a falha na prestação do serviço, é plenamente aplicável ao caso a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

A fraude perpetrada por estelionatários que se valem de engenharia social para obter acesso às credenciais do correntista não configura

fortuito externo —fato inteiramente alheio à atividade bancária —, mas sim fortuito interno, porque inserida no próprio risco inerente à exploração do serviço de internet banking e de contratação eletrônica de crédito.

Essa distinção é essencial: o fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva, seria aquele que em nada se relaciona com os riscos da atividade, como evento da natureza ou fato completamente estranho à cadeia de prestação do serviço. A fraude bancária, ao contrário, é risco previsível, ínsito ao negócio, que o fornecedor tem o dever de mitigar mediante adoção de tecnologias e protocolos de segurança adequados.

Tampouco socorre ao apelante a alegação de culpa exclusiva da consumidora, fundada na afirmação de que ela teria fornecido voluntariamente suas credenciais a terceiros.

Primeiro, porque essa alegação é genérica e não está amparada em qualquer prova concreta nos autos —ao banco caberia demonstrar, com elementos objetivos, que a autora agiu de forma a expor intencionalmente e sem qualquer indução seus dados sigilosos, ônus do qual não se desincumbiu. Segundo, e mais relevante, porque mesmo que se admita alguma participação da vítima no evento, tal circunstância configura, **quando muito**, culpa concorrente, **e não culpa exclusiva**.

E a culpa concorrente não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor nas relações de consumo, pois, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, apenas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro elide a obrigação de indenizar.

Ainda que a fraude tenha sido concretizada mediante indução da autora por terceiro, o banco não comprovou a adoção eficaz de mecanismos de prevenção aptos a identificar e conter operação flagrantemente atípica, consistente em contratação de empréstimo seguida de transferência quase integral do valor a terceiro desconhecido. Ausente prova de que o evento decorreu exclusivamente da conduta da correntista, permanece caracterizado o fortuito interno, não se afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos efeitos patrimoniais do ilícito. Daí por que se preservam a declaração de inexistência da relação jurídica, a inexistência do débito e a ordem de abstenção de cobranças.

A repartição proporcional de responsabilidades prevista no art. 945 do Código Civil é instituto do direito comum, inaplicável quando incide a responsabilidade objetiva do CDC, que não admite gradação de culpa do fornecedor como fator de redução da indenização devida ao consumidor.

Importa ressaltar que a conclusão pela inexistência de culpa exclusiva da consumidora, suficiente para afastar a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC, **não se confunde com a análise da repercussão extrapatrimonial do evento**.

De um lado, verifica-se que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da contratação nem a eficácia de seus mecanismos de prevenção de fraude, circunstância que impõe a

manutenção das medidas destinadas à recomposição patrimonial da consumidora. De outro, a aferição da existência de dano moral indenizável exige exame autônomo acerca da efetiva ocorrência de lesão relevante a direitos da personalidade. Nesse contexto, a participação causal da autora na dinâmica do evento, ainda que insuficiente para excluir a responsabilidade objetiva do fornecedor, pode ser considerada para afastar a caracterização de dano extrapatrimonial indenizável.

Fixada a premissa, **no tocante à condenação por danos morais**, assiste razão ao apelante.

Conforme já exposto, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo aplicável o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A falha na prestação do serviço restou caracterizada, razão pela qual deve ser mantida a declaração de inexistência da relação jurídica relativa ao contrato de empréstimo impugnado, bem como a inexistência dos débitos dele decorrentes, providências suficientes para neutralizar os efeitos patrimoniais da fraude suportada pela autora.

Todavia, a configuração do dever de indenizar por dano moral exige a demonstração de violação relevante a direitos da personalidade, com intensidade apta a atingir a esfera da honra, da dignidade, da intimidade ou da vida privada do indivíduo, nos termos do art. 5º, X, da Constituição Federal. A mera falha na prestação do serviço não conduz automaticamente ao reconhecimento de dano moral indenizável, sendo necessário verificar se os fatos efetivamente ultrapassaram o âmbito dos dissabores inerentes às relações sociais e de consumo.

No caso concreto, embora reconhecida a responsabilidade objetiva da instituição financeira quanto aos efeitos patrimoniais da fraude, os próprios elementos constantes dos autos revelam que a dinâmica do evento contou com interação da consumidora, ainda que induzida por terceiro fraudador, circunstância relevante para a análise da configuração do dano moral.

Cumprido observar, inicialmente, que a narrativa apresentada na petição inicial descreve os fatos como se as operações tivessem sido realizadas inteiramente sem qualquer participação da autora. **Contudo, o boletim de ocorrência juntado aos autos — notadamente o documento de fl. 42 — apresenta versão diversa da dinâmica do ocorrido.**

Conforme consta do termo de declarações prestado perante a autoridade policial, a autora relatou que, “na data de 28/09/2023, recebeu uma ligação telefônica”, de pessoa que se identificou como sendo do “BANCO BRADESCO”, ocasião em que foi informada da existência de suposto empréstimo em sua conta. Ainda segundo suas próprias declarações, o interlocutor “passou a passo instruções” e, a partir disso, “conseguiram acesso aos aplicativos”, tendo posteriormente sido realizado “um empréstimo em sua conta no valor de R\$ 4.800,00 (...) e diversos PIX totalizando aproximadamente R\$ 4.500,00”.

Tal narrativa evidencia que a fraude foi viabilizada mediante

induzimento da própria correntista, que, acreditando tratar-se de contato legítimo da instituição financeira, interagiu com as orientações fornecidas pelos estelionatários e permitiu a realização das etapas necessárias à efetivação das operações.

Esse contexto fático não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira quanto aos efeitos patrimoniais da fraude, porquanto permanece caracterizada a falha na prestação do serviço e o fortuito interno, nos termos da orientação consolidada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Todavia, constitui elemento relevante para a aferição da existência de dano extrapatrimonial.

Isso porque o quadro delineado nos autos não revela atuação unilateral do fornecedor apta, por si só, a ofender de maneira intensa os direitos da personalidade da autora, mas evento cuja consumação contou com colaboração causal da própria vítima, ainda que viciada por indução fraudulenta de terceiros.

Ademais, conforme também se extrai dos elementos trazidos pela própria autora, as operações foram realizadas por meio do aplicativo bancário vinculado à sua conta, mediante utilização dos mecanismos de autenticação disponíveis no ambiente digital da instituição financeira. A própria instituição informou que as transações teriam sido validadas pelo telefone celular associado à conta, circunstância que, embora não seja suficiente para demonstrar a regularidade da contratação, indica que as operações ocorreram dentro do ambiente de acesso da própria correntista.

Esse cenário evidencia que a concretização do evento danoso não decorreu exclusivamente de atuação externa totalmente dissociada da esfera de atuação da consumidora. Ainda que se trate de fraude baseada em técnicas de engenharia social, houve interação com o ambiente digital da conta bancária e confirmação das etapas necessárias à realização das operações, o que demonstra interferência causal de sua conduta —ainda que involuntária — no desfecho dos fatos.

Cumprir observar, ainda, que a alegada negatização do nome da autora, nas circunstâncias do caso concreto, não é suficiente, por si só, para justificar o reconhecimento de dano moral indenizável. A restrição cadastral já foi objeto de enfrentamento no âmbito da tutela de urgência, com determinação de abstenção de cobranças e de inscrição ou manutenção do nome da consumidora em cadastros restritivos, de modo que eventual permanência da anotação deve ser examinada sob a perspectiva do cumprimento da ordem judicial e da apuração de eventual descumprimento, inclusive para fins de incidência das medidas coercitivas cabíveis. Nesse contexto, considerada a participação causal da própria autora na dinâmica da fraude - ainda que induzida por terceiro - , a restrição cadastral não se revela apta, isoladamente, a caracterizar lesão extrapatrimonial autônoma.

Nessas circunstâncias, embora compreensíveis o desconforto, a frustração e a preocupação experimentados, tais repercussões não bastam, no caso concreto, para configurar ofensa autônoma à honra, à dignidade ou à integridade psíquica em grau indenizável.

A participação causal da autora na cadeia dos acontecimentos, evidenciada inclusive pela narrativa constante do boletim de ocorrência, afasta, portanto, o reconhecimento de dano moral reparável, mantendo os fatos no campo dos dissabores decorrentes de fraude eletrônica, sem prejuízo das medidas de recomposição patrimonial já deferidas.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. **"GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO"**. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA RECONHECIDA. **DANO MORAL AFASTADO. RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA.** RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO, FICANDO PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DA AUTORA. I. Caso em exame 1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócios jurídicos cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". A autora alegou ter recebido ligação de suposto funcionário do banco, que a orientou a realizar operações em caixa eletrônico, resultando em diversas transferências e empréstimos não reconhecidos. 2. A r. sentença julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito de R\$ 57.361,35, determinando a restituição integral dos valores e condenando o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. 3. O banco apelou, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, a inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima e ausência de dano moral. A autora apresentou contrarrazões e interpôs recurso adesivo requerendo majoração da indenização moral para R\$ 20.000,00. II. Questão em discussão 4. As questões controvertidas consistem em determinar: (i) se o Banco do Brasil é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (ii) se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da fraude; (iii) se houve culpa exclusiva ou concorrente da consumidora; (iv) se subsiste o dever de indenizar por dano moral. III. Razões de decidir 5. A preliminar de ilegitimidade passiva foi corretamente afastada, à luz da teoria da asserção, pois a autora atribui ao banco falha na segurança do serviço prestado, o que basta para legitimar sua inclusão no polo passivo. 6. A relação jurídica é de consumo (Súmula

297/STJ), sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor (CDC, arts. 12 e 14). As instituições financeiras respondem pelos danos oriundos de fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ e Tema Repetitivo 466/STJ). 7. No caso, as movimentações bancárias contestadas – transferências e pagamentos de valores expressivos e alheios ao perfil da consumidora, inclusive de veículos que não lhe pertencem – evidenciam a falha nos mecanismos de segurança do banco, que não bloqueou ou verificou a autenticidade das operações atípicas. Configurado, portanto, o fortuito interno. 8. A conduta da autora, que seguiu as instruções de supostos funcionários e permitiu o acesso de terceiros à sua conta, caracteriza culpa concorrente relevante, ainda que não exclusiva, contribuindo decisivamente para o resultado danoso. 9. A jurisprudência desta C. Câmara, conforme os Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP, firmou entendimento de que, havendo fortuito interno, a instituição financeira responde pelos danos materiais, mesmo na presença de culpa concorrente do consumidor, sendo possível o afastamento da indenização moral quando a conduta da vítima for determinante para a consumação da fraude. 10. **Reconhece-se a responsabilidade do banco pela restituição dos valores subtraídos, afastando-se, contudo, a condenação por danos morais, porquanto o sofrimento experimentado decorreu também da imprudência da própria autora.** 11. Redistribuídos os ônus sucumbenciais: 60% em desfavor do réu e 40% em desfavor da autora, observada a gratuidade de justiça concedida. IV. Dispositivo e tese 12. Recurso do réu parcialmente provido para afastar a condenação ao pagamento de danos morais. Recurso adesivo da autora prejudicado. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que configurada culpa concorrente do consumidor. 2. **A culpa concorrente do consumidor pode afastar a indenização por danos morais, sem excluir o dever de restituição dos valores indevidamente debitados.** Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 389 e 406; CDC, arts. 12, §3º, III, e 14, §3º; CPC, arts. 85, §2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100, nº 1004145-73.2023.8.26.0100, nº 1009042-42.2021.8.26.0286, e nº 1008452-02.2025.8.26.0003. (TJSP; Apelação Cível 1002534-30.2024.8.26.0010; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

Nesse cenário, não se verifica sofrimento psicológico ou constrangimento com intensidade suficiente para caracterizar lesão aos direitos da personalidade protegidos pelo art. 5º, X, da Constituição Federal. O que se constata é a ocorrência de transtornos decorrentes de fraude eletrônica que, embora indesejáveis e aptos a gerar aborrecimentos e preocupações, não ultrapassaram o patamar do mero dissabor cotidiano.

Diante disso, não se reconhece, no caso concreto, a configuração de dano moral indenizável, **impondo-se o afastamento da condenação imposta na origem a esse título**, sem prejuízo da manutenção das demais medidas destinadas à recomposição patrimonial da parte autora.

Prejudicada a insurgência recursal quanto aos consectários legais. Isso porque o apelante postulava a aplicação exclusiva da taxa SELIC como índice de atualização do débito em eventual condenação indenizatória. Ocorre que, diante do afastamento da condenação por danos morais nesta instância revisora, deixa de subsistir qualquer obrigação pecuniária dessa natureza, tornando despropositada a análise acerca do critério de correção monetária e juros moratórios pretendido pelo recorrente.

No que concerne à majoração da multa cominatória de R\$ 5.500,00 para R\$ 10.500,00, determinada pela r. sentença, a insurgência comporta conhecimento, porquanto a matéria não foi objeto de apreciação no julgamento do Agravo de Instrumento nº 2007053-27.2025.8.26.0000, que se limitou a examinar os parâmetros originalmente fixados na decisão interlocutória que deferiu a tutela de urgência.

Nos termos do art. 537, § 1º, I, do Código de Processo Civil, é facultado ao magistrado, de ofício ou a requerimento da parte, modificar o valor ou a periodicidade da multa cominatória quando verificado que o montante anteriormente arbitrado se tornou insuficiente para compelir o devedor ao cumprimento da obrigação.

Trata-se de medida de natureza instrumental e coercitiva, voltada à garantia da efetividade da tutela jurisdicional, razão pela qual a revisão do quantum das astreintes não implica afronta à coisa julgada, podendo ocorrer a qualquer tempo enquanto persistir a resistência ao cumprimento da ordem judicial.

No caso concreto, conforme consignado na fundamentação da r. sentença, a majoração foi determinada diante da constatação de que a obrigação imposta ao réu não havia sido integralmente cumprida. Embora informada a suspensão das cobranças relativas ao débito impugnado, permaneceu a restrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, circunstância que evidenciou o descumprimento parcial da ordem judicial anteriormente deferida em sede de tutela de urgência.

Nesse contexto, concluiu o magistrado de origem que o limite



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inicialmente estabelecido para a multa diária se revelou insuficiente para assegurar o efetivo cumprimento da determinação judicial, justificando-se, portanto, o reforço do mecanismo coercitivo mediante a elevação do teto das astreintes.

Presente, assim, o pressuposto legal autorizador da revisão.

O novo patamar fixado —R\$ 10.500,00 como limite da multa diária —revela-se proporcional e adequado às circunstâncias do caso concreto, notadamente diante da persistência do descumprimento da obrigação e da capacidade econômica da instituição financeira demandada, não configurando excesso ou enriquecimento sem causa da parte adversa, mas simples reforço do instrumento de coerção processual destinado a assegurar a efetividade da tutela jurisdicional.

Mantém-se, assim, a majoração determinada na origem.

Não procede a pretensão do apelante de afastamento ou redução da verba honorária fixada na origem. A sentença estabeleceu honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, percentual que se mostra adequado à natureza da causa, ao grau de zelo profissional e ao trabalho desenvolvido pelos patronos da parte autora ao longo da tramitação do processo, inexistindo motivo, neste momento, para sua modificação.

Por outro lado, não há falar em majoração dos honorários sucumbenciais em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, uma vez que o recurso interposto pela instituição financeira foi parcialmente provido. Conforme entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo nº 1059, a majoração da verba honorária em grau recursal pressupõe que o recurso seja integralmente desprovido ou não conhecido, não se aplicando a regra quando houver provimento total ou parcial do recurso, ainda que a alteração do julgado se limite aos consectários da condenação.

Ressalva-se, contudo, que os ônus sucumbenciais serão oportunamente redimensionados no dispositivo do presente voto, em razão do provimento parcial do recurso, observando-se o resultado final do julgamento.

Ante o exposto, **não se conhece** da apelação quanto às alegações relativas à inexistência de danos materiais (falta de interesse recursal), à ausência dos requisitos da tutela de urgência (preclusão operada pelo julgamento anterior do agravo de instrumento nº 2007053-27.2025.8.26.0000) e os consectários da condenação de danos morais (pretensão prejudicada).

Na parte conhecida, dá-se parcial provimento ao recurso, apenas para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Mantém-se, no mais, a r. sentença quanto: (i) à declaração de inexistência da relação jurídica referente ao contrato de empréstimo nº 6789357; (ii) à inexistibilidade dos débitos dele decorrentes; (iii) à determinação de abstenção



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de cobranças ou descontos em desfavor da autora; e (iv) à confirmação da tutela de urgência, inclusive quanto à cominação de multa diária para hipótese de descumprimento.

Em razão do resultado do julgamento, as custas e despesas processuais ficam repartidas igualmente entre as partes, ressalvada a gratuidade da justiça concedida à autora, cuja exigibilidade permanece suspensa, nos termos do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Os honorários advocatícios devidos aos patronos da parte autora são fixados, por apreciação equitativa, em R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil e da orientação firmada no Tema 1076 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que, com o afastamento da condenação por danos morais, o proveito econômico remanescente do julgamento revela-se irrisório, circunstância que justifica a fixação da verba honorária por equidade.

Em favor dos patronos do banco réu, fixam-se honorários em 10% sobre o proveito econômico por ele obtido com a exclusão da condenação por danos morais, ficando suspensa a exigibilidade em relação à autora, em razão da gratuidade da justiça.

Sem majoração de honorários recursais, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, diante do provimento parcial do recurso.

Conquanto seja pacífico o entendimento de que o prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o efetivo enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados os arts. 5º, X, da Constituição Federal; 2º, 3º, § 2º, 6º, VIII, 14 e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor; 186, 406 e 945 do Código Civil; 85, §§ 2º, 8º e 11, 98, § 3º, 300, 373, II, 487, I, 537, 996, 1.012, § 1º, V, e 1.013 do Código de Processo Civil; 89, § 1º, I, da Resolução BCB nº 1/2020; bem como as Súmulas 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça e os Temas Repetitivos nº 1.061 e nº 1.076 do Superior Tribunal de Justiça, todos examinados e aplicados na formação do julgado.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **dou parcial provimento** ao recurso, **na parte conhecida**, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica