



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000085988

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002353-60.2025.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante JOSEFA MARIA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BP PROMOTORA DE VENDAS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8542

APELAÇÃO Nº 1002353-60.2025.8.26.0441

COMARCA: PERUIBE

APELANTE: JOSEFA MARIA DOS SANTOS (Assistência Judiciária)

APELADO: BP PROMOTORA DE VENDAS LTDA

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Serviços bancários - “Golpe do motoboy” - Sentença de parcial procedência, que reconheceu a culpa concorrente da autora e condenou o Banco na metade do valor correspondente aos danos materiais suportados pela autora – Apelo da autora – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Hipossuficiência técnica – Procedimentos através dos quais os fraudadores tiveram acesso a dados sigilosos da autora – Operações que destoam do perfil da consumidora – Falha na prestação do serviço e dever de segurança – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e Súmula 479 do C. STJ) – Ausência culpa, seja concorrente ou exclusiva, da consumidora – Ausentes causas excludentes – **RESTITUIÇÃO INTEGRAL** devida pelo réu/apelado a título de danos materiais suportados pela autora relativamente às transações bancárias declaradas inexigíveis – **REPETIÇÃO DO INDÉBITO** - Consequência natural do retorno das partes ao estado anterior, bem como da vedação do enriquecimento ilícito (art. 884 do Código Civil) - Devolução que, entretanto, deve ocorrer de forma simples e não em dobro como pretendido pela autora/apelante - Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro - Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade - Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do C. STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial – **DANOS MORAIS** configurados - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, valor este em linha com os julgados deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara em casos semelhantes, sendo capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável e adequado à situação descrita nos autos - **SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA** – Readequação das verbas de sucumbência, a serem suportadas exclusivamente pelo réu – Honorária recursal não incidente na hipótese (Tema 1.059/STJ) – **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 403/408, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a demanda declaratória de inexigibilidade de débito c.c.

indenização por danos materiais e morais ajuizada por **JOSEFA MARIA DOS SANTOS** em face de **BP PROMOTORA DE VENDAS LTDA** (retificado na sentença para constar **BANCO BRADESCO S/A** – fl. 405), cm fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil para “(i) *confirmar a antecipação de tutela e (ii) condenar a ré a restituir, de forma simples, metade do empréstimo realizado, considerando-se o valor total contratado, podendo, se concordar a autora, deduzir-se do saldo devedor. Nestas condições, considerando-se que a autora decaiu na sua pretensão relativa à indenização por danos morais e 50% do pedido concernente à inexigibilidade dos débitos e consequente restituição, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para a autora e 1/3 para o réu, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa, cabendo à autora o pagamento de 2/3 da verba e, ao réu, 1/3, observada a gratuidade que foi deferida à demandante às fls. 46/47”.*

Inconformada, apela a autora visando a procedência total dos pedidos iniciais. Em síntese, pugna a restituição integral dos valores, com afastamento da culpa concorrente; devolução de valores de forma dobrada e indenização por danos morais. Nesses termos, requer a reforma da r. sentença (fls. 403/408).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (Assistência Judiciária); sem contrarrazões.

É o relatório.

O inconformismo prospera em parte.

Incontroverso que a autora foi vítima do propalado “golpe do *motoboy*” ao receber uma ligação telefônica no dia 13/05/2025, em que o criminoso, se passando por funcionário do Banco requerido, informou-lhe que o seu cartão havia sido clonado, de maneira que, para solucionar a questão, o plástico seria recolhido da residência da recorrente para que o cartão fosse totalmente bloqueado. Na sequência, em suma, os criminosos realizaram contrato de empréstimo pessoal indevido, no valor de R\$ 14.525,00, seguido de saques e transferências via pix, questionados na petição inicial (fl. 6).

Nesse sentido, restou incontroversa a falha na prestação dos serviços fornecidos pelo Banco réu e a inexigibilidade das transações impugnadas, ausente recurso do Banco, fica mantida a sentença neste ponto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, respeitado o entendimento exarado na sentença, de que houve culpa concorrente da autora na fraude praticada por terceiro, por entender que restou violado o dever de guarda do cartão (fl. 406, sentença), condenando o réu a suportar apenas na metade do valor correspondente aos danos materiais suportados pela demandante, o recurso comporta provimento neste ponto.

A relação jurídica mantida entre as partes se submete à Lei 8.078/90 (Lei Consumerista) que impõe ao prestador de serviços e ao fornecedor do produto a obrigação de zelar pela segurança do objeto de consumo, já tendo sido proclamada e pacificada a subsunção de tais imposições e regras à relação jurídica bancária. E não podia ser diferente, visto que inequívoca a condição de prestadora de serviço a instituição financeira e do cliente a condição de consumidor, nos exatos termos em que anotado na referida legislação.

Neste particular, embora tenha se atribuído culpa concorrente da autora, verifica-se do teor do Boletim de Ocorrência de fls. 38/39, os extratos que instruíram a inicial (fls. 40/45) e os acostados com a contestação (fls. 152/309), demonstram que as transações bancárias impugnadas, realizadas de forma sequencial são atípicas ao perfil da correntista, comprovando a falha na prestação de serviço da instituição financeira, que teve condições por meio de seus mecanismos de detectar as transações fraudulentas, mas não teve êxito em impedi-las.

Não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados os contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de números previamente entabulados pelas partes.

Evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal; sobretudo, na relação de consumo, a Lei 8078/90, mostra-se exemplo claro de tal preocupação em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a autora que se utiliza dos benefícios do cartão eletrônico através de senha previamente lhe foi fornecida. Não obstante, ressalta-se, lhe cabe os ônus da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais deveres que lhe são impostos pela Lei 8078/90, em especial nos incisos primeiros do artigo 6º da referida lei.

E, a responsabilidade destas ocorrências é da instituição financeira, porquanto, como já foi dito, a sua responsabilidade é objetiva e independe da existência de culpa (art. 14 do CDC); nesse sentido, não foi demonstrada a ocorrência de quaisquer das hipóteses de exclusão da responsabilidade, conforme § 3º, do mencionado artigo de lei; prova esta cujo ônus cabia ao Banco réu, uma vez que não cabe à autora prova de fato negativo.

E no mais, não se descarta do infortúnio sofrido pela autora; todavia, a instituição financeira, enquanto fornecedora de serviços bancários, deve garantir mecanismos preventivos, no sentido de evitar que terceiros realizem transações vultosas e sucessivas dos valores de seus clientes, como no caso dos autos. Também, é dever da instituição financeira detectar as transações suspeitas e, de prontidão - ainda mais quando acionada no mesmo dia da ocorrência dos fatos -, tomar providências necessárias para ao menos confirmar a regularidade ou não da operação, procedendo-se, se necessário, ao bloqueio, suspensão ou simplesmente rejeitar àquilo que destoava do padrão do consumidor/cliente.

Sobre o tema a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o recente julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE

OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 - Grifei)

Ainda sobre o tema em debate, o C. STJ veio a pacificar, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, representativo de controvérsia, de relatoria do Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, a seguinte orientação:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Consolidando o entendimento, adveio a Súmula 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 hipótese, a propósito, encontra amparo na já enfatizada movimentações atípicas na conta bancária da autora e a disparidade de gastos com seu padrão de consumo.

Sendo assim, inequívoca a falha na prestação do serviço, permitindo o prestador do serviço bancário, ora réu, por falha na fiscalização de uso, que terceiro fraudador munido de seus dados sigilosos da autora, em operações ilícitas impugnadas (empréstimo pessoal, saques e transferência via pix), sem acautelar-se quanto à

regularidade das operações, caracterizando-se o chamado fortuito interno, a ser suportado integralmente pelo prestador do serviço, que decorre do risco do negócio, não havendo que se considerar culpa exclusiva da vítima, tampouco concorrente, face as circunstâncias distinguidas na espécie.

Oportuna, por fim, invocação do Enunciado nº 13, da Seção de Direito Privado, condizente ao caso em comento, tratando da responsabilidade objetiva da Instituição Financeira no fato do serviço, em fortuito interno: *“No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha 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. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.”*

Assim, *“a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes”* (STJ. REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, 4ª Turma), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) em casos de fraude bancária.

Eis a falha, eis o móvel da responsabilidade civil imputada ao Banco réu apelado; sendo de rigor a reforma parcial da sentença para condenar o réu na restituição integral dos danos materiais efetivamente suportados pela autora, a título dos valores descontados em sua conta bancária com relação ao contrato de empréstimo pessoal, considerando-se que inicial a tutela de urgência foi indeferida no início do processo (fls. 46/47) e concedida posteriormente em Segundo Grau de Jurisdição (fls. 377/378).

A devolução, entretanto, deve ocorrer de forma simples, não em dobro, não assistindo razão à autora, neste ponto.

Com efeito, o C. Superior Tribunal de Justiça exarou o entendimento segundo o qual: *“28. A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA*

INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUCTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. *Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão” (Voto-Vista vencedor, nos Embargos de Divergência em Recurso Especial Nº 1.413.542 - RS, Relator para Acórdão: Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021.)*

Todavia, a referida tese é desprovida de força vinculante. Ademais, ainda que concluído pelo E. Ministro Relator Designado: “*Com essas considerações, peço vênias para divergir do bem fundamentado voto da e. Relatora, Ministro Maria Thereza de Assis Moura, rendendo homenagens aos judiciosos votos dos e. Ministros que me antecederam, para conhecer dos Embargos de Divergência e, no mérito, dar-lhes provimento, de forma a: a) estabelecer que 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; b) modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não decorrentes da prestação de serviço público pagos após a data da publicação do presente acórdão; e c) determinar a devolução em dobro do indébito no caso concreto”, reputa-se não se tratar da hipótese de aplicação da penalidade na espécie; há de se dar a repetição na forma simples, porque, seguindo orientação do E. Ministro Relator em seu Voto condutor, segundo a qual “a justificabilidade (= legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva”, não se distingue na espécie (frisa-se) hipótese de má-fé ou de elisão à boa-fé objetiva do fornecedor, revelando-se, no âmbito da causalidade, engano justificável da cobrança, nos exatos termos em que fixado como parâmetro à penalidade pelo referido V. Acórdão que deu resolução à divergência dos Especiais.*

Insta anotar que “*A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas contratuais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente neles depositam. Confia-se no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

significado comum, usual, objetivo da conduta ou comportamento reconhecível no mundo social. A boa-fé objetiva importa conduta honesta, leal, correta. É a boa-fé de comportamento” (Direito civil: volume 3: contratos / Paulo Lôbo. – 4. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 52), a se evidenciar também em favor da instituição financeira à míngua de evidência, mesmo indiciária, em sentido contrário.

Outrossim, *“A presunção de boa-fé é princípio geral de direito universalmente aceito, sendo milenar a parêmia: a boa-fé se presume; a má-fé se prova.”* (REsp n. 956.943/PR, relatora Ministra Nancy Andrichi, relator para acórdão Ministro João Otávio de Noronha, Corte Especial, julgado em 20/8/2014, DJe de 1/12/2014).

Sob tal arcabouço, na espécie, não se vislumbra violação à boa-fé objetiva por parte da instituição financeira a ensejar a punição.

Ressalta-se, além do V. Acórdão vencedor proferido nos Embargos de Divergência (Recurso Especial Nº 1.413.542 – RS) carecer de força vinculante, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça veio a afetar o Recurso Especial 1.963.770/CE afim de estabelecer precedente qualificado, sob rito dos Recursos Repetitivos, acerca da desnecessidade de prova de má-fé do fornecedor para devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, ora sob Tema 929; a propósito, quando da inicial afetação do Recurso Especial n. 1.823.218/AC, na ocasião, discorreu o Eminente Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino ser *“necessário consolidar uma tese pelo rito dos recursos especiais repetitivos, a fim de vincular os tribunais ao entendimento desta Corte Superior, evitando, assim, a subida dos inúmeros recursos sobrestados na origem”*.

Sob tal necessidade e presença de requisitos legais, foram, então, afetados REsp representativos da controvérsia, sob imperativo do aludido Tema 929 (até o momento, ainda não julgado), submetendo a seguinte questão a julgamento: *“Discussão quanto às hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC”*, com determinação de suspensão apenas na fase de recurso especial ou agravo em recurso especial, assim ementada (Recurso Especial 1.963.770/CE):

*AFETAÇÃO DE RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E
DO CONSUMIDOR. CRÉDITO CONSIGNADO.
AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO E DE CREDITAMENTO*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DO CAPITAL MUTUADO. PEDIDO DE REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES CONSIGNADOS EM FOLHA. QUESTÃO PENDENTE DE JULGAMENTO NO TEMA 929/STJ. RECURSO ESPECIAL AFETADO AO TEMA 929/STJ.

Restando também determinado:

“Restringe-se a ordem suspensão de processos determinada na primeira afetação com base no art. 1.037, inciso II, do CPC/2015, para que a suspensão incida somente após a interposição de recurso especial ou agravo em recurso especial, permanecendo-se os autos nos respectivos Tribunais, para posterior juízo de retratação/conformidade, após o julgamento do Tema 929/STJ”. (Acórdão publicado no DJe de 14/05/2021).

Fica expressamente anotada a reapreciação, em casos futuros similares, do entendimento ora esposado segundo as exigências da Tese a ser firmada pelo Superior Tribunal de Justiça sob repetitivo no Tema 929 mencionado.

Já o dano moral alegado restou configurado na espécie, comportando acolhimento o pleito da autora nesse ponto.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de parte considerável de seu patrimônio, a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo*

um critério de aferição subjetivo”; e de “proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”, acrescentando-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, a quantia de R\$ 5.000,00 se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

A propósito, nesse sentido, citem-se julgados desta C. 16ª Câmara e deste E. Tribunal de Justiça em casos similares:

Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de

Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).

Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).

*RECURSO - Preliminar de não conhecimento que não merece acolhimento - Princípio da dialeticidade atendido - RECURSO CONHECIDO. APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - **Golpe do motoboy**. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço*

*constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - **Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator: Marco Pelegrini; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 24/09/2025 - grifei).*

*APELAÇÕES DE AMBOS OS LADOS – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NÃO CONCEDIDA. **GOLPE DO MOTOBOY** – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – autora que recebeu ligação de suposto funcionário do réu com a intenção de confirmar a realização de transação – orientação para entrega do cartão da conta para portador – uso discrepante da movimentação regular da autora que deveria levar ao bloqueio provisório do cartão – vazamento de dados do consumidor – falha na prestação de serviços do réu – condenação do réu na restituição dos valores que se impunha. **DANO MORAL – OCORRÊNCIA** – perturbação ao estado de espírito da autora que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – **indenização fixada em R\$ 5.000,00** e não no valor pleiteado pela autora (R\$ 10.000,00) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – sentença reformada no ponto. Resultado: recurso da autora parcialmente provido – recurso do réu desprovido. (Apelação Cível 1007490-86.2024.8.26.0011; Relator: Castro Figliolia; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 02/07/2025 - grifei).*

Feitas estas considerações, é o caso de reforma parcial da r. sentença para afastar a culpa concorrente da autora e condenar o réu na restituição de forma integral de valores, correspondentes aos danos materiais efetivamente suportados pela autora, decorrentes das transações fraudulentas declaradas inexigíveis e ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00, nos termos da fundamentação supra.

Quanto aos encargos legais incidentes sobre a indenização por danos morais, a responsabilidade discutida nos autos é contratual, tendo em vista que os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos foram praticados no âmbito da relação jurídica existente entre as partes.

Dessa forma, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, correm da citação, conforme inteligência do art. 405 do Código Civil e Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Observe-se ainda que a atualização da quantia, que se dará a partir da publicação da presente decisão, deve ocorrer pelo IPCA. Já os juros moratórios serão de 1% ao mês até o dia 27/08/2024 e, a partir de 28/08/2024, à Taxa SELIC deduzido o IPCA.

A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

Em consequência do novo desfecho, condena-se o réu ao pagamento da totalidade das custas, das despesas processuais e dos honorários sucumbenciais ao advogado da autora, aqui fixados em 20% sobre o valor total atualizado da condenação.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1.059 (REsp's 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação”. Na espécie, considerando o acolhimento em parte do recurso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator