



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000291174

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002911-79.2025.8.26.0587, da Comarca de São Sebastião, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada PATRICIA CARVALHO CANEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002911-79.2025.8.26.0587

Apelante: Banco Santander (Brasil) S/A

Apelado: Patricia Carvalho Caneiro

Comarca: São Sebastião

Juiz(a): Natalia Strzykalski

Voto nº 13949

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE PRATICADO POR TERCEIROS QUE SE PASSARAM POR AGENTES DA POLÍCIA FEDERAL. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS ATÍPICAS. BLOQUEIO INICIAL PELO SISTEMA E POSTERIOR AUTORIZAÇÃO SEM VERIFICAÇÃO ADEQUADA. DESTINATÁRIO COM CNPJ INATIVO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação indenizatória para condená-la ao ressarcimento de danos materiais decorrentes de transferências bancárias realizadas pela autora após ser vítima de golpe praticado por terceiros que se passaram por agentes da Polícia Federal, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, restituição em dobro de cobranças indevidas em faturas de cartão de crédito e exclusão de eventual negativação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de transferências realizadas pela própria consumidora após fraude perpetrada por terceiros; e (ii) estabelecer se o valor da indenização por danos morais fixado na sentença deve ser mantido ou reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se às instituições financeiras o Código de Defesa do Consumidor,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

conforme a Súmula 297 do STJ.

4. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade, nos termos da Súmula 479 do STJ.

5. Compete à instituição financeira adotar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento capazes de identificar e impedir transações atípicas ou incompatíveis com o perfil do consumidor.

6. No caso concreto, as transferências realizadas pela autora apresentaram características atípicas e inicialmente foram bloqueadas pelo próprio sistema do banco, evidenciando risco de fraude.

7. Mesmo diante da atipicidade das operações e da comunicação da autora com funcionária da instituição no momento das transferências, o banco autorizou a conclusão das transações sem adotar medidas eficazes de verificação ou prevenção.

8. Verifica-se ainda que o destinatário das transferências possuía CNPJ com situação cadastral baixada, circunstância que reforça a falha no controle e na segurança do sistema bancário.

9. O fato de as operações terem sido realizadas mediante senha, login ou biometria não afasta a responsabilidade do banco quando demonstrada falha na segurança do sistema.

10. A fraude praticada por terceiros não configura causa excludente de responsabilidade, pois integra o risco da atividade financeira, não havendo comprovação de culpa exclusiva da vítima apta a afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor.

11. A falha na prestação do serviço que permitiu a concretização do golpe e a perda patrimonial da consumidora enseja a condenação ao ressarcimento dos danos materiais e à indenização por danos morais.

12. O valor fixado na sentença mostra-se elevado em relação aos parâmetros adotados pela jurisprudência em casos análogos, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Recurso parcialmente provido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias quando deixam de adotar mecanismos eficazes de controle capazes de identificar e impedir transações manifestamente atípicas. 2. A realização de transferências para destinatário com irregularidade cadastral evidencia falha na prestação do serviço bancário e reforça a responsabilidade da instituição financeira. 3. O fato de a operação ter sido autorizada pela própria vítima não afasta a responsabilidade do banco quando demonstrado defeito nos sistemas de segurança e monitoramento. 4. A indenização por dano moral decorrente de fraude bancária deve observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, admitindo redução quando fixada em patamar superior ao adotado em casos análogos.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CC, arts. 389 e 406; CPC, arts. 85, §§2º e 11, 487, I, e 537, §1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 12.09.2023, DJe 15.09.2023; STJ, AgInt no AREsp nº 566.793/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059; TJSP, Apelação Cível nº 1030839-71.2022.8.26.0405, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 28.11.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela ré em face da r. sentença de fls. 272/278, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, a) REJEITO a preliminar de ilegitimidade passiva; e b) JULGO PROCEDENTE a ação, com fundamento no art. 487, I, do CPC, para: 1) Condenar o réu BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. a pagar à autora, a título de danos materiais, a quantia de R\$ 96.646,47 (noventa e seis mil, seiscentos e quarenta e seis reais e quarenta e sete centavos), corrigida monetariamente desde o efetivo desembolso (transferência) pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme artigo 389 do Código Civil, e juros de mora de 1% (um*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por cento) a partir da citação, de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, conforme artigo 406 do Código Civil. 2) Condenar o réu a pagar à autora, a título de danos morais, a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), corrigida monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme artigo 389 do Código Civil desde esta data (arbitramento) e acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, conforme artigo 406 do Código Civil. 3) Condenar o réu a restituir em dobro os valores eventualmente debitados das faturas do cartão de crédito da autora após a concessão da tutela de urgência que determinou a suspensão de cobranças, relativamente aos débitos objeto desta ação, montante a ser apurado em liquidação de sentença, com correção monetária desde cada débito e juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação, de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, conforme artigo 406 do Código Civil. 4) Determinar que o réu, no prazo de 5 (cinco) dias, proceda à exclusão de qualquer anotação restritiva de crédito em nome da autora decorrente das faturas do cartão objeto destes autos, bem como se abstenha de efetuar nova negativação pelo mesmo débito, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 (trezentos reais), limitada a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), sem prejuízo de eventual majoração ou redução na forma do art. 537, §1º, do CPC. 5) Confirmar, em sentença, a tutela de urgência deferida, mantendo a determinação para que o réu se abstenha de realizar cobranças, protestos, negativação ou outras medidas relacionadas às faturas de cartão de crédito da autora vinculadas aos fatos narrados, até o efetivo cumprimento da presente decisão ou ulterior deliberação em fase de cumprimento de sentença. 6) Declarar prejudicado, por desnecessidade, o pedido de exibição de documentos e logs técnicos para o deslinde da presente demanda. Arcará o réu com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§2º e 8º, do CPC.”.

Apela a parte ré, sustentando a reforma da r. sentença,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

com base na ausência de responsabilidade pelos danos, culpa exclusiva da autora, inexistência da falha na prestação de serviço e ausência de danos morais. Subsidiariamente, pleiteia pela redução do quantum indenizatório a título de danos morais.

Contrarrazões da parte autora fls. (315/329), sustentando a manutenção da r. sentença.

Houve oposição ao julgamento virtual pela apelante, com pedido de sustentação oral (fls. 338/339).

É o relatório, fundamento e voto.

De início, cuida-se de oposição ao julgamento virtual, manifestada às fls. 338/339, na qual se requer a retirada do feito da pauta da sessão virtual designada, sob o fundamento de que se pretende realizar sustentação oral perante este Colegiado.

O pleito, contudo, não comporta deferimento, no caso específico.

A Resolução nº 984/2025 deste Egrégio Tribunal de Justiça, em consonância com as diretrizes traçadas pela Resolução nº 591/2024 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) preceitua que a oposição ao julgamento virtual seja feita até 48 horas antes do início da sessão, consoante art. 11, inciso II, o que não ocorreu no presente caso, pois a oposição ocorreu no dia 28.3, às 15h26min20s.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Ausentes questões preliminares, passo à análise do mérito recursal!

O recurso merece provimento parcial!

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Consta dos autos que a autora alega que foi vítima de golpe praticado por terceiros que, passando-se por agentes da Polícia Federal, a induziram à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

realização de transferências bancárias atípicas de seu perfil culminando na subtração de R\$ 96.646,47 de sua conta mantida junto ao réu.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Com efeito, como o banco-réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90).

No caso dos autos, contudo, o banco réu não se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço.

Conforme o narrado na inicial, a autora foi vítima de golpe após ser abordada por supostos agentes da Polícia Federal que afirmaram haver investigação de lavagem de dinheiro em andamento contra a autora (fls. 47/93).

Após dias de conversa e apresentação de documentos falsos (fls. 40/44), a autora foi induzida a transferir para os estelionatários a quantia de R\$ 96.646,47, para CNPJ com conta bancária no banco réu (fls. 6).

Ademais, conforme registros de conversa, demonstra-se que a autora estava em contato com funcionária do banco no momento das transferências, sendo que esta não foi capaz de detectar a fraude ou questionar a transferência elevada de valores (fls. 96/114).

Também se ressalta que, conforme o documento de fls. 5, o CNPJ utilizado pelos estelionatários para receber a transferência financeira se encontrava com situação cadastral baixada no momento da fraude, ou seja, encontrava-se inativado e incapaz de receber transferências, representando mais uma falha de segurança da instituição financeira, visto que esta autorizou a movimentação para destinatário irregular.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Compete à instituição financeira adotar mecanismos diligentes de verificação e controle destinados a assegurar a legitimidade das operações realizadas em contas de seus clientes, prevenindo e coibindo fraudes, sobretudo quando tais práticas já são amplamente conhecidas e reiteradas no mercado. Assim, ao permitir a realização de transações manifestamente atípicas em relação ao perfil do consumidor, seja pela quantidade de operações, seja pelo elevado volume de recursos movimentados, a instituição incorre em falha no dever de segurança, o que faz emergir sua responsabilidade.

A mera alegação de que as operações foram efetuadas mediante utilização de senha pessoal, login ou biometria facial do consumidor não é suficiente para afastar a possibilidade de falha na prestação do serviço, tampouco para demonstrar a inexistência de irregularidades nas transações questionadas ou a ocorrência de culpa exclusiva da parte autora.

Observa-se que, embora o sistema automatizado do banco tenha bloqueado as primeiras tentativas de transferência diante da atipicidade, em nenhum momento, durante a conversa com a vítima, o banco réu não checkou a regularidade da transação, se limitando apenas a obedecer a ordem da autora para que a transferência fosse efetuada.

Verifica-se, portanto, que o banco deixou de adotar medidas eficazes de monitoramento, segurança e controle das operações realizadas na conta da demandante. Tal conduta evidencia a falha na prestação do serviço, pois, embora ciente dos riscos inerentes à atividade bancária, a instituição não foi capaz de impedir a concretização do dano, circunstância que enseja sua responsabilização.

Cumprido destacar, ainda, que a fraude praticada por terceiro não configura causa excludente da responsabilidade do fornecedor, por integrar o risco próprio da atividade desenvolvida. Em rigor, o risco de fraudes é inerente ao serviço oferecido pela instituição financeira ao mercado, motivo pelo qual responde objetivamente pelos danos decorrentes.

Ainda que se admita a participação de terceiro no evento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ou eventual ingenuidade da autora ao ser vítima do golpe, o § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor exige a comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros para afastar a responsabilidade do fornecedor. Tal hipótese, contudo, não se verifica no caso concreto, pois o êxito do estelionato somente foi possível em razão da incapacidade do banco em detectar a falsidade da transação e da autorização de transferência a destinatário irregular.

Assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima não se mostra apta a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, 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.”.

Aplica-se, na espécie, a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que explora atividade econômica deve suportar os riscos inerentes ao serviço que coloca no mercado. Desse modo, ainda que o prejuízo decorra de fraude praticada por terceiro, trata-se de fortuito interno, inerente à atividade bancária, razão pela qual a instituição financeira deve ressarcir integralmente os danos suportados pela parte autora.

Neste sentido, o entendimento do STJ:

"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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 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 Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)".



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse sentido, ainda, confirmam-se o seguinte julgado do TJSP:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. CONTRATO ELETRÔNICO COM ASSINATURA SIMPLES. INSUFICIÊNCIA DE ELEMENTOS DE AUTENTICIDADE. FALHA NA SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória ajuizada por beneficiária previdenciária em face de instituição financeira. A autora alegou não ter contratado empréstimo consignado, apontando descontos indevidos em seu benefício. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se o contrato eletrônico apresentado pela instituição financeira é apto a comprovar a contratação do empréstimo consignado; (ii) estabelecer se a cobrança indevida impõe a restituição em dobro dos valores descontados; (iii) determinar se a falha da instituição financeira na prevenção da fraude enseja a condenação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Conforme o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, quando o consumidor impugna a assinatura constante do contrato bancário, incumbe à instituição financeira o ônus de provar a autenticidade do documento. 4. O contrato eletrônico apresentado possui apenas assinatura eletrônica simples, de baixa confiabilidade nos termos do art. 4º da Lei nº 14.063/2020, sem mecanismos de imutabilidade, não sendo suficiente para demonstrar a manifestação de vontade da autora. 5. O laudo pericial não analisou metadados nem código hash, inexistindo elementos técnicos que assegurem a integridade temporal e a autenticidade dos documentos apresentados. 6. A fotografia ("selfie") e o documento de identidade anexados pela instituição financeira, conquanto aptos a atestar a correspondência física da autora, não se demonstram inequivocamente vinculados ao contrato objeto dos autos, podendo representar mera coleta prévia ou paralela de dados pessoais sem relação necessária com a contratação em litígio, o que fragiliza sua idoneidade como prova da anuência volitiva. 7. A responsabilidade objetiva



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da instituição financeira decorre do dever de segurança, incidindo a Súmula nº 479 do STJ, diante da falha do sistema que permitiu fraude na contratação. 8. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme modulação fixada pela Corte Especial do STJ (EAREsp 676.608/RS). 9. O dano moral é configurado pela indevida celebração de contrato fraudulento em nome da consumidora, com descontos em verba alimentar, ensejando indenização fixada em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido para declarar a inexigibilidade do contrato, determinar a cessação dos descontos, condenar o requerido à restituição em dobro do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 369, 428, I, e 429, II; Lei nº 14.063/2020, art. 4º; CC, arts. 389, 404 e 406. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000. (TJSP; Apelação Cível 1000753-94.2025.8.26.0411; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Pacaembu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)".

Por fim, a parte autora também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta e a realização de cobrança indevida lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

Dessa forma, nota-se a existência de danos extrapatrimoniais que ensejam em dano moral passível de indenização.

Destaca-se o ensinamento de Maria Helena Diniz sobre a matéria: *“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuo o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima." (DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101).

É perceptível que a falha de prestação de serviço do réu resultou em prejuízo que ultrapassa o mero prejuízo financeiro por parte da apelante, que, para solucionar este problema, teve que dedicar tempo útil que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais, gerando dano moral indenizável.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP,

Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:
AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Em hipóteses análogas, esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 tem entendido como razoável a fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de reparação por danos morais, considerando os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade:

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO QUE SE IMPÕE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 1) Ainda que o consumidor tenha sido induzido a erro por terceiros criminosos e entregue o cartão em decorrência de ter sofrido o denominado “golpe do motoboy”, é dever do fornecedor prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes, adotando todas as cautelas possíveis para evitar ou minimizar o desfalque contra a vontade do consumidor. 2) A realização de múltiplas transações na mesma data, em valores relevantes, em total desacordo com o perfil de gastos do consumidor trata-se de situação que deveria ser identificada pela instituição financeira como possível fraude. 3) Resta configurada a responsabilidade da instituição financeira, ao aprovar transações com claros indícios de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fraude, comportando acolhimento a pretensão de declaração de inexigibilidade das transações impugnadas. 4) A inscrição do débito reconhecido como inexigível em cadastros de inadimplentes configura dano moral in re ipsa. 5) O valor indenizatório pretendido (R\$10.000,00) se mostra excessivo, devendo ser fixada a quantia de R\$5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, por ser mais adequada sem ocasionar enriquecimento indevido. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030839-71.2022.8.26.0405; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024)”.

Assim, ajusto a indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00.

Frise-se que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Em suma, o caso é de provimento parcial do recurso, para ajustar a indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que “Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante”, assim como o Enunciado nº. 13: “O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios.”.

Diante do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Repetitivo n. 1.059 (“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 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 ou limitada a consectários da condenação”).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN
Relator