



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000012493**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002977-62.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante RIVAHIR MORAES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos, POR MAIORIA DE VOTOS. Vencido o Desembargador Achile Alesina, que declara sua divergência.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1002977-62.2025.8.26.0004

Comarca: 2ª Vara Cível do Foro Regional da Lapa

Magistrado prolator: Dr. Seung Chul Kim

Apte/Apdo: Banco Bradesco S/A

Apdo/Apte: Rivahir Moraes (Justiça Gratuita)

Voto nº 23463

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO – Ação anulatória de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes.

1. RESPONSABILIDADE CIVIL – Instituição financeira – Fraude mediante engenharia social – Contratação de empréstimos fraudulentos e transferências via TED – Operações que destoam do perfil de consumo do correntista – Responsabilidade objetiva configurada – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Fortuito interno – Falha na prestação do serviço bancário evidenciada pela ausência de mecanismos preventivos eficazes – Ligação telefônica originada de número oficial da agência bancária – Vazamento de dados cadastrais – Violação ao dever de segurança e sigilo – Código de Defesa do Consumidor, artigo 14 – Lei Geral de Proteção de Dados, artigo 42 – Inexistência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Boa-fé presumida do correntista que recebeu contato aparentemente legítimo municiado de informações detalhadas – Vulnerabilidade técnica do consumidor – Insuficiência de meros alertas genéricos para afastar o dever de segurança – Contratos de empréstimo declarados nulos – Artigo 166, inciso II, do Código Civil – Determinação de cancelamento das operações, cessação dos descontos e restituição dos valores debitados mantida – Recurso do banco réu desprovido.

2. DANO MORAL – Inocorrência – Falha na prestação do serviço restrita à esfera patrimonial – Ausência de ofensa a direito da personalidade – Abalo moral decorrente diretamente da conduta criminosa de terceiros – Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta omissiva do banco e o alegado dano extrapatrimonial – Ausência de negatização ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

publicidade que maculasse a honra do autor – Tutela de urgência que mitigou os efeitos patrimoniais da fraude – Mero dissabor não configurador de dano moral indenizável – Precedentes jurisprudenciais – Sentença mantida quanto à improcedência do pedido de indenização por danos morais – Recurso adesivo do autor desprovido.

3. RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de apelações interposta por ambas as partes na “*ação anulatória de negócio jurídico cumulada com reparação de danos materiais e danos morais*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo e das operações de uso do cheque especial impugnados, determinando o seu cancelamento, a cessação dos descontos e a restituição dos valores já debitados da conta do autor a esse título. Sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais e com os honorários advocatícios da parte contrária, fixados em favor da autora em 10% do valor dos empréstimos declarados nulos e, em favor da ré, 10% da diferença entre o valor da causa e o valor dos empréstimos declarados nulos, observado, quanto à autora, o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Irresignado, argui o banco requerido que a r. sentença merece integral reforma, porquanto equivocou-se ao enquadrar o evento como fortuito interno, aplicando indiscriminadamente a Súmula 479 do STJ, ignorando a excludente de responsabilidade prevista expressamente no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta que a decisão impôs ao Banco responsabilidade objetiva que não se sustenta diante dos fatos,

considerando que a cadeia de segurança só foi quebrada pela ação direta do correntista.

Aduz o Banco que o ponto central que impõe a reforma da decisão é a existência de prova cabal, produzida pelo próprio Apelado, de que ele foi o único responsável por viabilizar a fraude. Argumenta que, conforme se verifica no Histórico de Boletim de Ocorrência lavrado pelo próprio correntista, este confessou textualmente ter fornecido suas credenciais de segurança a terceiros, sendo questionado repetidamente por sete vezes sobre a necessidade da chave de segurança para concluir o procedimento.

Sustenta que as operações contestadas, totalizando R\$ 36.564,84, envolveram a contratação de dois empréstimos pessoais distintos, seguidos de Transferência Eletrônica Disponível para conta de terceiro desconhecido. Alega que a efetivação de tais transações em ambiente digital exige, invariavelmente, duplo fator de autenticação: senha pessoal de 4 dígitos de conhecimento exclusivo do cliente e chave de segurança/token, código dinâmico gerado por dispositivo físico ou celular, também em poder exclusivo do cliente.

Argumenta ser materialmente impossível que os fraudadores tivessem sucesso sem a colaboração ativa do correntista, não havendo falha, quebra ou invasão do sistema de segurança do banco. Aduz que o que ocorreu foi que o Apelado, ao fornecer sua chave de segurança, contornou todas as barreiras de proteção que o Apelante coloca à sua disposição.

Sustenta que o golpe da falsa central de atendimento, como o que vitimou o Apelado, é modalidade de estelionato que se qualifica



como fortuito externo, posto que a fraude não se originou de falha nos sistemas do banco Apelante. Alega que a ação criminosa foi arquitetada e executada por terceiros, fora do domínio físico ou virtual da instituição, por meio de técnicas de engenharia social que visam enganar a vítima para que ela mesma execute ou autorize as operações fraudulentas.

Aduz que a conduta do terceiro fraudador, somada à culpa exclusiva do Apelado que lhe entregou as credenciais, constitui a verdadeira causa do dano, rompendo por completo o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o prejuízo financeiro. Argumenta que imputar ao banco a responsabilidade por crime que só se concretizou pela colaboração da vítima é subverter a lógica do sistema de responsabilidade civil, mesmo a objetiva.

Sustenta que a r. sentença fundamenta a condenação na Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Argumenta, contudo, que a aplicação de tal súmula ao caso concreto é manifestamente equivocada, porquanto a referida súmula visa abarcar situações em que a fraude decorre de vulnerabilidade intrínseca à atividade bancária, não se aplicando aos casos em que o cliente, de forma voluntária e consciente, entrega suas senhas e códigos de segurança a criminosos.

Alega que no presente caso o serviço bancário não apresentou qualquer defeito, tendo os sistemas de segurança funcionado conforme esperado ao solicitarem as credenciais corretas para autorizar as operações, que foram devidamente

fornecidas. Sustenta que a análise de perfil, embora seja ferramenta auxiliar, não pode se sobrepor à autorização expressa do cliente, validada por todos os seus dispositivos de segurança.

Argumenta que o Apelante cumpre seu dever de informação, alertando massivamente seus clientes, por diversos canais, sobre os riscos de golpes e sobre a máxima de que o banco NUNCA solicita senhas ou códigos de segurança por telefone ou link. Aduz que o Apelado, ao ignorar tais avisos e ceder à insistência dos criminosos, assumiu o risco de sua conduta.

Sustenta, ademais, ainda que se admita, apenas por argumentar, a incidência da responsabilidade objetiva do fornecedor nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é imprescindível reconhecer, como tese subsidiária, a ocorrência de culpa concorrente da parte autora, o que por si só afasta ou ao menos mitiga o dever de indenizar, especialmente no que diz respeito aos danos de ordem extrapatrimonial.

Alega que a autora forneceu voluntariamente suas credenciais bancárias a terceiros, sem qualquer verificação pelos canais oficiais, a partir de contato telefônico cujo único indicativo de legitimidade era a suposta exibição do número da agência, que pode ser facilmente falsificado por meio da técnica de spoofing, amplamente conhecida e divulgada publicamente, inclusive com alertas da própria instituição financeira. Sustenta tratar-se, pois, de comportamento gravemente imprudente, que contribuiu diretamente para a consumação da fraude.

Aduz que não é possível imputar exclusivamente ao banco a obrigação de suportar integralmente os prejuízos decorrentes de



conduta na qual a própria autora colaborou de forma determinante, inclusive violando recomendações básicas de segurança bancária.

Requer, ex positis, seja o presente recurso de apelação conhecido e provido para que seja reformada a r. sentença na parte ora guerreada, condenando-se a final a Apelada nos apontamentos de estilo, custas e honorários de sucumbência, por ser medida da mais lúdima justiça.

O autor, por sua vez, recorre adesivamente alegando que a presente ação foi julgada parcialmente procedente, tendo sido julgado improcedente o pedido de reparação de dano moral diante do vazamento dos dados do Apelante e da má prestação do serviço bancário que causou danos morais ao Apelante. Sustenta que a r. sentença deve ser reformada para condenar o Apelado à reparação de dano moral.

Aduz inicialmente que cabe trazer à baila a LGPD (Lei nº 13.709/2018), em seu artigo 42, que traz a responsabilização da empresa quanto ao vazamento de dados. Argumenta que houve ligação da agência 277 do Banco Bradesco, número de telefone 11-3703-0900, agência sediada na Rua Dom Pedro Henrique de Orleans e Bragança, 1051, Vila Jaguara, São Paulo - SP, onde a pessoa se identificou como empregado do Banco Bradesco, municiado de todos os dados do Apelante, informando que havia sido feita solicitação de cartão de débito durante o horário de expediente bancário.

Sustenta que em nenhum momento foi negado pelo Apelado que houve ligação realizada pelo telefone supramencionado, alegando tratar-se de passagem de dentro da agência. Alega que é

importante salientar que a ligação telefônica foi recebida do número da agência bancária, conforme se verifica em rápida busca junto ao Google, demonstrando que os dados pessoais e bancários do Apelante, Sr. Rivahir, certamente vazaram de dentro da agência, local no qual deveria estar protegido, o que em nenhum momento foi negado pelo Apelado.

Argumenta que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece, como regra geral, a responsabilidade objetiva para os agentes de tratamento (controlador e operador) pelos danos causados em decorrência da atividade de tratamento de dados pessoais. Aduz que a natureza objetiva da responsabilidade é reforçada pela aplicação subsidiária do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nas relações de consumo, que em seu artigo 14 também estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços.

Sustenta que está claro, pelo exposto, a má prestação do serviço bancário pela Apelada. Argumenta que cumpre esclarecer que a relação que se estabelece entre as partes se enquadra na definição do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, afirmando que o réu é prestador de serviços bancários, e a autora é consumidora desses serviços.

Alega que o banco não é apenas um prestador de serviços, sendo ele mandatário da correntista e, nessa qualidade, deve prestar contas de todas as operações que realiza e lançamentos que executa com ativos depositados sob a sua custódia. Aduz que o ato ilícito ora tratado é a contratação de empréstimo fraudulento na conta corrente da autora e posterior recursos transferidos da sua

conta, sem sua autorização.

Sustenta que ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços, o réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes, diante das notórias práticas existentes. Argumenta que, com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o réu responde pela reparação dos danos sofridos pela autora em consequência do defeito na prestação do serviço (operações financeiras irregulares).

Alega que ao réu incumbia garantir a segurança dos serviços prestados e, havendo imputação de defeito no serviço, provar fato caracterizador de qualquer das excludentes do § 3º do art. 14 acima referido. Sustenta que ressalta-se que há verossimilhança na alegação do Apelante, e sua hipossuficiência técnica em relação aos procedimentos de segurança utilizados pelo Apelado é evidente.

Argumenta que se anote que a boa-fé se presume, ao passo que a má-fé depende de comprovação, afirmando que como não bastasse, é evidente pelos extratos acostados que as referidas transações são diversas daquelas que a autora costumava fazer. Aduz que o banco não pode prescindir de mecanismos transparentes e eficazes à comprovação de que o consumidor agiu com intuito de lesá-lo.

Sustenta que da mesma forma que se pode pensar na possibilidade de o consumidor, agindo de má-fé, efetuar as transações financeiras e posteriormente impugná-las, é possível também imaginar a hipótese de erro interno do réu. Alega que a priori, não é possível afirmar que o sistema de segurança utilizado



pelo banco é cem por cento seguro, cabendo ao réu, assim, fazer prova de que foi a autora quem firmou o contrato.

Argumenta que não bastasse isso, somente o apelado tinha condições de provar a autenticidade ou a fraude das operações realizadas. Aduz que ademais, após a edição da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade do réu pelos danos suportados pela autora já não comporta maiores divagações, citando 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.

Sustenta que com os documentos acostados pelo Apelante, é possível verificar que ela tomou as providências necessárias para registrar a ocorrência da fraude. Argumenta que o Apelado, por sua vez, poderia ter acostado registro de chamadas do telefone da agência, não tendo apresentado as únicas provas capazes de comprovar a autenticidade do empréstimo mencionado, certo é que o mesmo é fraudulento.

Alega que não resta dúvida de que a falha de segurança no serviço fornecido pelo réu causou dano moral à autora. Aduz que o abalo moral decorrente do defeito na prestação de serviço pela falta da segurança esperada pelo consumidor é evidente, tratando-se de dano in re ipsa, sendo despiciendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso, conforme entendimento jurisprudencial.

Sustenta que o dever de reparar dispensa a demonstração objetiva do abalo psíquico sofrido, exigindo-se como prova apenas



o fato ensejador do dano, ou seja, a utilização da conta da autora por terceiro, sem sua autorização. Argumenta que em suma, a exigência de prova do dano moral, no caso concreto, se satisfaz com a comprovação do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam, sendo tais sentimentos inegáveis, uma vez que a autora, cuja boa-fé é presumida, dispensou idas e vindas à agência do réu para solução do problema (contratação indevida por terceiros e saques), não sendo possível considerar como sendo meros dissabores os transtornos por ela sofridos.

Alega que o valor da reparação não é tarifado, e os critérios de fixação são propostos pela doutrina e jurisprudência. Sustenta que a condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa da autora.

Argumenta que com base nesses critérios, considerando-se que a reparação do dano moral deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, não seja fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva, requer seja provido o presente recurso, com a condenação do Apelado em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Requer, ante o exposto, seja dado provimento ao presente Recurso de Apelação Adesivo, nos termos da fundamentação apresentada, com a consequente majoração dos honorários advocatícios nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, como medida de justiça.



Recursos tempestivos, bem processados e contrariados às fls. 217/223 e 235/243.

**É o relatório.**

RIVAHIR MORAES ajuizou ação anulatória c/c indenizatória em face do BANCO BRADESCO S.A., narrando que, em 17/09/2024, recebeu ligação do número de telefone de sua agência bancária, na qual suposto funcionário o informou sobre solicitação de cartão de débito em seu nome. Após negar a solicitação, o autor foi induzido a confirmar seus dados pessoais para o cancelamento do pedido. Em 19/09/2024, foi contatado por sua gerente, que o alertou sobre movimentação suspeita no valor de R\$ 36.564,84, composto por dois empréstimos pessoais totalizando R\$ 24.700,00 e R\$ 11.864,84 de seu cheque especial, transferidos via TED para terceira pessoa. Sustentou que a responsabilidade pela fraude era do banco réu, que não garantiu a segurança de seus dados, tendo a ligação originada de canal oficial da instituição o levado a erro. Requereu a anulação dos empréstimos, a reparação dos valores retirados do cheque especial e dos encargos e juros decorrentes, bem como indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Foi deferida a gratuidade da justiça e concedida tutela de urgência para suspender a cobrança das parcelas dos empréstimos e encargos, além de proibir a negativação do nome do autor.

Citado, o réu apresentou contestação arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, por entender que a fraude decorreu de fatos externos, sem sua participação, tendo as transações sido validadas com as credenciais pessoais do autor. Alegou necessidade de litisconsórcio passivo necessário ou,



alternativamente, denunciação da lide à beneficiária da transferência. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de seus serviços, atribuindo culpa exclusiva à vítima, que teria fornecido suas credenciais a terceiros, caracterizando fortuito externo, o que romperia o nexo de causalidade e afastaria seu dever de indenizar. Argumentou que as transações foram realizadas mediante duplo fator de autenticação, com senha e chave de segurança de conhecimento exclusivo do cliente. Aduziu inexistir ato ilícito de sua parte e ausência de danos morais indenizáveis.

Houve réplica.

Instadas as partes a especificarem provas, o réu pugnou pelo julgamento antecipado da lide, enquanto o autor requereu produção de prova testemunhal.

A audiência de conciliação restou prejudicada pela ausência da parte requerida.

Pois bem.

É incontroverso que o autor foi vítima de fraude, na qual terceiros, de posse de seus dados pessoais e bancários, contrataram empréstimos e realizaram transferências a partir de sua conta corrente. Conforme demonstrado nos autos, em 18/09/2024 e 19/09/2024, foram efetivadas operações de empréstimo pessoal e transferências eletrônicas que resultaram na movimentação indevida de R\$ 36.564,84, valor composto por dois empréstimos pessoais no total de R\$ 24.700,00 e utilização do cheque especial no montante de R\$ 11.864,84, posteriormente transferidos via TED para conta de terceiro desconhecido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As transações impugnadas, não reconhecidas pelo correntista e manifestamente destoantes de seu perfil de consumo, configuram fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos 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"*.

Nesse sentido, essa egrégia 15ª Câmara de Direito Privado já se manifestou:

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Transações não reconhecidas – Golpe da Central de Atendimento - Sentença de parcial procedência com reconhecimento de culpa concorrente - Recurso de ambas as partes. RESPONSABILIDADE CIVIL – Incontroverso que a autora recebeu ligação de número oficial e legítimo da Central de Atendimento do Banco do Brasil e o suposto preposto do réu passou orientações para a autora, diante da evidência de acesso indevido em sua conta corrente - Autora que seguiu as orientações, se dirigindo até o caixa eletrônico e realizando os comandos orientados pelo suposto funcionário, no intuito de cancelar empréstimos realizados – Após, constatou-se diversas transações financeiras realizadas em sua conta bancária, sem qualquer autorização, incluindo empréstimos e pagamentos de impostos – **Movimentação bancária destoa do perfil de consumo da autora - Imprescindível na espécie o bloqueio preventivo das movimentações atípicas pelo Banco réu, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização do correntista, o que não ocorreu - Falha na prestação de serviço –**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Responsabilidade objetiva – Súmula 479 do STJ** - Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Sentença reformada para afastar a culpa concorrente. DISCIPLINA DA SUCUMBENCIA – Revista. DISPOSITIVO – Recurso da autora provido e Recurso do réu não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000474-10.2023.8.26.0240; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Iepê - Vara Única; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024).

RECURSO – Conhecimento – Presença dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, do CPC. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – **Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC)** – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006210-35.2022.8.26.0663; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024).

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. **Transferência de valores, via Pix para terceiro, e contratação de empréstimo em valor significativo, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno**

**relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).** Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao "status quo ante". 2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores de sua conta bancária, destinados ao seu sustento, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente, declarando-se a nulidade da transferência via Pix, no valor de R\$ 6.000,00, além do empréstimo no valor de R\$ 7.500,00 (seguido por transferência via Pix), restituindo-se quaisquer valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, compensando-se o valor singelo recuperado pela ré (fls. 179), condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária desde a publicação do presente acórdão e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Verbas sucumbenciais atribuídas à ré, por ter decaído quase que integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030617-10.2023.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).



Com efeito, a falha na segurança do serviço é manifesta. O banco permitiu a contratação de empréstimos de valor elevado e o uso do cheque especial, com subsequente transferência dos recursos a terceiro sem vínculo com o autor, sem adotar as cautelas mínimas para verificar a autenticidade das operações.

Corroborava essa falha o fato, também incontroverso, de que a gerência da conta contatou o autor sobre a movimentação suspeita somente após a efetivação das transações, quando a prudência e os sistemas de prevenção à fraude do banco exigiam verificação prévia. Conforme consta nos autos, as operações destoavam do perfil habitual do correntista, o que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira antes da liberação dos valores, e não posteriormente.

A sofisticação dos métodos fraudulentos, especialmente aqueles que envolvem engenharia social e técnicas de spoofing, é notória e compõe o risco inerente à atividade bancária, configurando fortuito interno. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, somente é afastada nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se verifica no caso concreto.

A circunstância de o autor ter fornecido suas credenciais de segurança aos fraudadores não caracteriza culpa exclusiva capaz de romper o nexo causal. Conforme demonstrado nos autos, o autor recebeu ligação telefônica do número oficial da agência bancária (11) 3703-0900, conforme comprova pesquisa realizada no Google, o que legitimamente o induziu a acreditar na



autenticidade do contato. O banco apelante, em sua contestação e em suas razões recursais, não impugnou especificamente a alegação de que a ligação telefônica partiu do número da agência bancária, limitando-se a afirmar genericamente que o fraudador utilizou técnica de spoofing. Todavia, ainda que se admita o uso dessa técnica, a falha do banco em permitir que terceiros tivessem acesso aos dados cadastrais do correntista e pudessem, munidos dessas informações, realizar contato que simulava a legitimidade institucional, configura defeito na prestação do serviço.

Ademais, o autor demonstrou que recebeu múltiplas chamadas telefônicas do número identificado como da agência bancária, sendo que os dados pessoais do correntista, incluindo informações sobre suposta solicitação de cartão de débito, estavam em posse dos fraudadores. Essa circunstância evidencia que houve vazamento de dados cadastrais mantidos sob a custódia do banco, caracterizando violação ao dever de segurança e sigilo previstos tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto na Lei Geral de Proteção de Dados.

O banco apelante sustenta que alertou massivamente seus clientes, por diversos canais, sobre os riscos de golpes e sobre a vedação de solicitação de senhas ou códigos de segurança por telefone ou link. Contudo, tal circunstância não afasta sua responsabilidade, uma vez que o consumidor médio, ao receber ligação do número oficial da agência em que mantém conta corrente, munida de informações pessoais detalhadas, age de boa-fé ao presumir a legitimidade do contato. A vulnerabilidade técnica do consumidor no âmbito das relações bancárias impõe ao



fornecedor o ônus de implementar sistemas de segurança eficazes, não sendo suficiente a mera divulgação de alertas genéricos.

Portanto, diante da ausência de manifestação de vontade válida do correntista, os contratos de empréstimo são nulos, nos termos do artigo 166, II, do Código Civil. Como consequência, impõe-se o seu cancelamento e a cessação dos descontos, incluindo principal e encargos, bem como aqueles relativos ao cheque especial, com a restituição dos valores já debitados, conforme corretamente decidido pela r. sentença.

No que tange ao recurso adesivo interposto pelo autor, rejeito o pedido de reforma da sentença para inclusão de condenação por danos morais. O evento, apesar de configurar inequívoca falha na prestação do serviço bancário, restringiu-se à esfera patrimonial, não havendo demonstração de ofensa a direito da personalidade que justifique a reparação extrapatrimonial.

Conforme entendimento consolidado, o mero dissabor ou aborrecimento decorrente de falha na prestação de serviços, quando desprovido de consequências que transcendam o âmbito patrimonial, não configura dano moral indenizável. A jurisprudência distingue os transtornos comuns das relações de consumo daqueles que efetivamente violam atributos da personalidade, tais como honra, dignidade, integridade psíquica e reputação.

No caso concreto, não obstante a gravidade da fraude e a responsabilidade objetiva do banco pela falha na prestação do serviço, o dano moral alegado pelo autor decorreu precipuamente da conduta dos terceiros fraudadores, que, mediante técnicas de engenharia social, induziram-no a fornecer suas credenciais de



segurança. A angústia, o constrangimento e o abalo psíquico experimentados pelo consumidor, embora compreensíveis e merecedores de repúdio, não podem ser imputados diretamente ao banco como causador imediato desses transtornos emocionais.

A falha do banco consistiu em permitir a efetivação de operações fraudulentas que destoavam do perfil do correntista e em não implementar mecanismos preventivos suficientes para coibir a fraude. Essa conduta omissiva gerou prejuízo patrimonial, prontamente reparado mediante a declaração de nulidade dos contratos e a determinação de restituição dos valores. Todavia, o abalo moral suportado pelo autor foi consequência direta e imediata da ação criminosa dos estelionatários, e não da falha do banco na prestação do serviço, razão pela qual não se verifica o nexo de causalidade necessário entre a conduta omissiva da instituição financeira e o alegado dano extrapatrimonial.

Ademais, conforme se verifica nos autos, não houve inclusão do nome do autor em cadastros de inadimplentes, nem tampouco houve publicidade ou exposição que pudesse macular sua honra ou reputação perante terceiros. A tutela de urgência deferida suspendeu preventivamente a cobrança das parcelas dos empréstimos fraudulentos e proibiu a negativação, de modo que os efeitos da fraude foram mitigados no âmbito patrimonial e não se projetaram na esfera moral de forma a justificar a reparação pleiteada.

Assim, a sentença recorrida, ao rejeitar o pedido de indenização por danos morais, adotou solução jurídica adequada, devendo ser integralmente mantida nesse aspecto.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

Desprovido os recursos, ficam os honorários advocatícios majorados para 15% fixados em favor da autora do valor dos empréstimos declarados nulos e, em favor da ré, 15% da diferença entre o valor da causa e o valor dos empréstimos declarados nulos, observado, quanto à autora, o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, nos termos da r. sentença.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**  
Relator



Voto nº 40309  
Apelação Cível nº 1002977-62.2025.8.26.0004  
Comarca: São Paulo  
Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A  
Apelado/Apelante: Rivahir Moraes

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Respeitado o entendimento do relator sorteado, apresento minha divergência apenas **no que se refere aos danos morais.**

Trata-se de “ação anulatória de negócio jurídico cumulada com reparação de danos materiais e danos morais” em que o autor relata que, no dia 17/09/2024, recebeu uma ligação do telefone 11-3703-0900, onde um suposto empregado do Banco Bradesco informou que havia sido feita uma solicitação de cartão de Débito.

Aduz que no dia 19/09/2024 foi surpreendido com uma ligação de sua Gerente informando uma movimentação suspeita no valor de R\$ 36.564,84, sendo R\$ 24.700,00 originários de dois empréstimos pessoais mais R\$ 11.864,84 a título de cheque especial.

Pondera-se que o autor é idoso, lavrou boletim de ocorrência (fls. 19/20), bem como efetuou contestação perante a ré (fls. 28/29).

Pois bem.

**Com efeito, restou incontroverso que o golpe em questão foi perpetrado com base em informações sensíveis e sigilosas do consumidor, as quais estavam em posse da golpista,** o que conferiu credibilidade à fraude.

Portanto, evidente que a posse de informações sigilosas pelos golpistas indica uma **falha na segurança da informação por parte dos réus.**

Ademais, o dano moral, no caso em análise, também decorre da falha na prestação de serviço da parte ré ao permitir a contratação de empréstimos e a realização de transações em conta bancária da autora **que se**



**distanciam em muito do seu perfil de consumo.**

Repisa-se as transações impugnadas (fls. 85/86):

- 2 Empréstimos pessoais nos valores de R\$ 23.000,00 e R\$ 1.700,00;
- Um TED no valor de R\$ 36.564,84 para terceiro desconhecido.

**Nota-se que as operações impugnadas, no total de R\$ R\$ 36.564,84, destoam totalmente do perfil de consumo do autor,** tendo em vista que o padrão da requerente é realizar pequenos pagamentos e compras de valores módicos, conforme extrato de fls. 85/86.

Assim, os eventos suportados pela parte autora não se tratou de meros dissabores, haja vista que obteve transações de valores em sua conta bancária, de forma indevida por falha do serviço da parte ré, que, diante do risco do negócio, obtém responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

Dessa forma, o que se denota é que o réu, em verdade, contribuiu para o dano causado à consumidora, posto que o acesso às quantias foi permitido ainda que em dissonância com o perfil de consumo do autor.

O réu, portanto, falhou em alertar o cliente de forma satisfatória acerca do engenhoso golpe, como também, e principalmente, em permitir que criminosos conseguissem violar o sistema com tamanha facilidade, acessando os dados pessoais do autor e viabilizando as movimentações realizadas.

Repisa-se que as movimentações realizadas eram completamente discrepantes dos padrões de consumo da parte autora, evidenciando a falha bancária em não realizar o bloqueio preventivo das movimentações atípicas.

Assim, considerando que a situação pela qual passou o autor superou o que se convencionou chamar de mero aborrecimento, sendo inegável o abalo psíquico e intranquilidade causados ao consumidor, houve a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

violação de direitos fundamentais inerentes à personalidade, sendo, portanto, de rigor a condenação do réu em indenização por danos morais.

O caso é recorrente no Judiciário.

Infelizmente reflete criatividade que malfeitores desenvolvem para auferir vantagens e proveitos de forma ilícita, prejudicando pessoas idôneas.

Assim, o dano moral, conforme já explanado, decorre da falha na atuação da parte ré em casos como o dos autos, tendo em vista que é de conhecimento geral que por diversas vezes as instituições financeiras bloqueiam as transações quando suspeitas, o que, na hipótese, não ocorreu.

Evidente que se trata de responsabilidade objetiva do réu, a qual só poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu "*in casu*", porquanto cabia à instituição financeira identificar e recusar as transações que indicassem fraude, o que não fez, permitindo a ação dos estelionatários.

Dessa forma, é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do fortuito interno:

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

Nesse sentido, inclusive, firma-se a jurisprudência do C. STJ:

**PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.**

**1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.**

**2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.**

**3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que**

entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.

10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.

11. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.) (g.n).

No que se refere ao *quantum* indenizatório, assinala-se que, a respeito do tema, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores, no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).*

E ainda:

**“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).**

Tanto assim que o autor teve que se socorrer ao Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos diante da indevida movimentação financeira realizada.

Dessa forma, não há que se falar em mero aborrecimento.

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “*quantum*” deve ser fixado em R\$ 5.000,00, o qual se motra adequado e está dentro do arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

**Ação Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Golpe do presente. Autora que, após ter recebido entrega de flores em razão de seu aniversário, foi compelida a pagar uma taxa de entrega no valor de R\$ 5,99, a qual tentou pagar no cartão de crédito, mas foi recusado, seguindo-se de compras realizadas nesse cartão, por terceiros, no importe de R\$11.443,98. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Preliminar. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Além da conta, objeto do ilícito, pertencer ao banco réu, a autora lhe imputa a responsabilidade pelos danos sofridos, considerando-se a falta de segurança nas operações financeiras realizadas em sua conta, a justificar a falha na prestação dos serviços bancários. Preliminar rejeitada. Mérito. Hipótese de aplicação do CDC. Responsabilidade**

**objetiva do banco réu, porque era seu dever impedir a consecução de operação incompatível com a movimentação usual da autora (perfil de consumo e tipo de operação). Súmula 479, do STJ. Falha de segurança interna do banco, que não identificou, nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cuja transação ostentava nítido perfil fraudulento. Condenação por danos materiais mantida. Danos morais: autora que precisou arcar com alto valor (R\$6.539,52, correspondente a 4 parcelas da compra fraudulenta) - fato incontroverso. Mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito da demandante. Notícia de descumprimento da tutela de urgência, com cobrança na fatura posterior ao recebimento da comunicação da liminar. Dano moral configurado. Não cabimento, porém, do valor pretendido (R\$20.000,00). Indenização fixada em R\$5.000,00, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Juros de mora e correção monetária que respeitaram, na sentença, as implicações legais e atuais. Sentença reformada parcialmente. Recurso do réu desprovido, e recurso adesivo da autora provido, em parte. Redimensionamento do ônus sucumbencial. (TJSP; Apelação Cível 1076136-78.2024.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025) (g.n.).**

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. NEXO CAUSAL DEMONSTRADO. 1. Tratando-se de relação de consumo, aplica-se integralmente o microssistema protetivo estabelecido pela Lei 8.078/90, sendo cabível a inversão do ônus da prova quando presentes a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência do consumidor, conforme art. 6º, VIII, do CDC. 2. Competia à instituição financeira demonstrar a legitimidade das operações contestadas, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente, limitando-se a pugnar pelo julgamento antecipado quando instada a especificar provas. 3. As transações impugnadas apresentam-se manifestamente atípicas em relação ao perfil de consumo da autora, circunstância que deveria ter acionado os sistemas de segurança bancários e determinado o travamento preventivo das operações, caracterizando falha na prestação de serviços. 4. A fraude configura risco inerente à atividade bancária, constituindo fortuito interno que não possui o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme orientação da Súmula 479 do STJ. 5. O dano moral é devido em razão da falha de segurança que permitiu a fraude, não se limitando aos transtornos causados pelo sistema deficitário, mas abrangendo o impacto direto sobre a consumidora. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ, porquanto não se trata de dano moral decorrente de anotação indevida, mas em razão da própria fraude perpetrada. 6. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, observando-se a extensão do**

**dano, as condições socioeconômicas das partes e a reprovabilidade da conduta, montante suficiente para compensar os abalos sofridos e imprimir caráter punitivo-pedagógico. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039578-96.2023.8.26.0405; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2025; Data de Registro: 23/07/2025) (g.n.).**

**Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. 1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação deduzidas pelo réu que, embora indiretamente, atacam os fundamentos da r. sentença. 2. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 3. Nulidade da sentença. Erro material ou contradição não demonstrados. Indeferimento do pedido de execução imediata da multa pertinente à obrigação de fazer, o qual não implicou em sua revogação. Sentença, ademais, que referendou a medida liminar concedida no âmbito de antecipação de tutela, sem qualquer ressalva à multa imposta. Relegação à aferição do efetivo cumprimento da referida liminar, a ser apreciado na fase de cumprimento de sentença, como se denota pela sentença e pelo contexto do feito. 4. Golpe do motoboy. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis, devendo a instituição financeira, ainda, proceder à restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do autor, bem como, pertinentes aos pagamentos realizados por esta, alusivos aos lançamentos indevidos perante o seu cartão de crédito, acrescidos dos respectivos encargos financeiros moratórios, o que deverá ser apurado em liquidação de sentença, como determinado pelo juízo "a quo". 5. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pelo autor, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Autor, aposentado, que suportou saques em valores expressivos em sua conta corrente, para o pagamento de compras realizadas pelos fraudadores, tendo que despender, ainda, valores significativos para o pagamento de compras lançadas perante o seu cartão de crédito, decorrentes da referida fraude, suportando redução dos seus rendimentos e meios de subsistência. Atos lesivos aptos a causar constrangimento de ordem moral. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em consonância com os precedentes desta Câmara. 6. Repetição em dobro do indébito. Inovação processual no âmbito recursal, a impedir o conhecimento de tal matéria por este Tribunal. 7. Sentença parcialmente reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor parcialmente provido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1015570-65.2021.8.26.0004; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Lapa - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2024; Data de Registro: 10/08/2024) (g.n.).

Dessa forma, o recurso da parte autora deve ser provido para condenar a ré na indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar da citação, por se tratar de relação contratual (CC, art. 405).

Destarte, os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês, tudo até 29.08.24. A partir de 30.08.24, incidirá como índice de correção o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) e a taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Em razão do provimento do recurso do autor, a sucumbência deve ser revista, devendo a ré arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do § 2º do art. 85, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.

**ACHILE ALESINA**  
**3º Desembargador**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	21	Acórdãos Eletrônicos	Evlyn Sucaria Teixeira	2EAD6E1C
22	29	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2EAE928F

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1002977-62.2025.8.26.0004 e o código de confirmação da tabela acima.