



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000000399**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003834-04.2025.8.26.0362, da Comarca de Mogi-Guaçu, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO SA, é apelado/apelante JOÃO BATISTA FERRARI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 5908**

**APELAÇÃO Nº 1003834-04.2025.8.26.0362**

**APELANTE: BANCO BRADESCO S.A**

**APELADO: JOÃO BATISTA FERRARI**

**COMARCA: MOGI GUAÇU**

**JUIZ(A): ROGINER GARCIA CARNIEL**

Preliminar de concessão de efeito suspensivo não acolhida, vez que não estão presentes os requisitos para tanto. Preliminar rejeitada.

**APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c/c REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** Golpe da falsa central de atendimento. Autor que recebeu ligação de pessoa se fazendo passar por funcionário de agência e o induziu a confirmar transações fraudulentas. Compras em cartão de crédito fora da cidade do autor e PIX a terceiro desconhecido. Autor que teve o nome negativado mesmo após liminar que impedia as cobranças. **SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. DETERMINADA A DEVOLUCAO EM DOBRO DAS QUANTIAS COBRADAS DO AUTOR, O CANCELAMENTO DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS E FIXADA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM R\$5.000,00 APELO DE AMBAS AS PARTES.** 1. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Falha na prestação de serviços por não fornecer segurança. § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Casa bancária identificou compra fraudulenta e enviou mensagem de confirmação ao autor, que selecionou a opção SIM ao ser induzido pelo golpista. Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. 3. Regularidade das transações não demonstrada pelo réu. ausência de prova acerca da utilização presencial do cartão com chip e senha, tampouco de dados sobre as compras impugnadas. Prejuízo material quanto à transferência via PIX e às compras com cartão de crédito, que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. 4. Devolução simples das cobranças indevidas. Conduta que não viola a boa-fé objetiva. Devolução de valores ao autor que deve levar em consideração as quantias efetivamente pagas por ele, comprovadas nos autos, e o depósito judicial efetuado, bem como o débito da transferência via PIX. Negativação indevida. 5. Danos morais arbitrados em R\$5.000,00. Quantia dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade. **SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.**

**Vistos.**

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 211/218, cujo relatório se adota, que julgou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, nos seguintes termos: *“Diante do exposto, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE os pedidos formulados pela parte autora para: (a) Condenar a requerida à restituição em dobro de todos os valores indevidamente desembolsados e descontados até o momento, totalizando o montante de R\$ 20.796,00 (vinte mil, setecentos e noventa e seis reais), valor que deverá ser corrigido monetariamente desde o efetivo desembolso, acrescido de juros legais a partir da citação; (b) Condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente desde a data da sentença, acrescido de juros legais a partir da mesma data. Por conseguinte, a parte ré deverá proceder à exclusão e abster-se de promover a negativação do nome do requerente nos órgãos de proteção ao crédito, em razão das decisões e fundamentos supracitados, sob pena de aplicação de multa diária, a ser oportunamente arbitrada em caso de descumprimento. A partir da vigência da Lei nº 14.905/24, em 28/08/2024, o valor deverá ser corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora pela taxa referencial da Selic, deduzido índice de atualização monetária (IPCA), nos termos do art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º, § 2º e § 3º, ambos do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/24. Pela sucumbência, condeno o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.*

Inconformadas, ambas as partes apelam.

O banco réu apelou a fls. 228/258, requerendo a concessão de efeito suspensivo. Argumenta que (i) sempre atuou e orientou os clientes para prevenção de fraudes, ao passo que o autor, sem checar a veracidade das informações prestadas

pelo golpista ou acessar o aplicativo do banco, seguiu as instruções de um estranho, sendo vítima de engenharia social; (ii) as operações impugnadas foram realizadas pelo aplicativo a partir do aparelho do autor, mediante uso de senha pessoal e M-Token, credenciais de uso exclusivo, inexistindo anormalidade técnica ou vulnerabilidade sistêmica; (iii) não houve falha na prestação de serviços, pois o autor, voluntariamente, autorizou a transação e permitiu a movimentação; (iv) o autor agiu com negligência ao fragilizar a segurança de sua conta, pois embora seja idoso, não há nos autos provas de incapacidade ou limitação cognitiva que o impeça de compreender seus atos, de modo que a conduta do autor rompeu o nexo causal e configura culpa exclusiva, ou ao menos, concorrente, da vítima; (v) o réu agiu no regular exercício de direito, pois não houve vício no serviço prestado, o que afasta o dever de indenizar; (vi) não há obrigação contratual ou legal do banco em monitorar e identificar transações fora do perfil habitual de consumo, cabendo à instituição garantir a integridade das transações, de modo que o réu não pode ser responsabilizado por atos realizados pelo próprio cliente, afastando a incidência da Súmula 479 do STJ; (vii) subsidiariamente, alega que os danos decorrem de culpa de terceiro ou culpa concorrente do autor; (viii) não comprovados os danos morais, tampouco o nexo causal, é incabível a indenização pleiteada, assim como, não violada a boa-fé objetiva, descabe a restituição em dobro. Subsidiariamente, postula a redução da quantia arbitrada. Pugna pela reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos.

O autor interpôs recurso a fls. 268/276. Sustenta que (i) foi omitido na sentença o reconhecimento do desembolso de R\$10.885,84, referente ao pagamento da fatura de cartão de crédito e que comporta devolução em dobro, bem como do depósito judicial de R\$1.078,00, sobre o qual pleiteia levantamento; (ii) a quantia arbitrada a título de indenização por danos morais é irrisória diante da gravidade do dano. Ressalta o caráter compensatório, pedagógico e punitivo da medida e que a conduta do banco réu causou constrangimento concreto e abalo profundo em sua dignidade e honra, pleiteando a majoração para R\$10.000,00. Pugna a reforma da sentença, com a determinação de devolução em dobro de todas as quantias despendidas pelo autor e para majoração da indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrrazões a fls. 277/291 pelo autor. Decorreu o prazo sem que a parte ré apresentasse contrarrrazões (fl. 295).

A parte ré recolheu o preparo a fls. 259/260, ao passo que o autor deixou de recolhê-lo por ser beneficiário da gratuidade judiciária (fls. 61/62).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 13 de novembro de 2025.

**É o relatório.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 295).

A atribuição de efeito suspensivo em sede recursal exige a demonstração de probabilidade de provimento do recurso e de risco de dano grave, de difícil ou impossível reparação, nos termos do art. 1.012, § 4º, do Código de Processo Civil.

No caso em análise, os fundamentos apresentados pelo réu recorrente não indicam, de forma suficiente, a probabilidade de êxito do recurso, considerando que a decisão atacada encontra respaldo na legislação e jurisprudência aplicáveis.

Ademais, não há nos autos elementos que evidenciem risco concreto de dano irreparável. Dessa forma, estão ausentes os requisitos indispensáveis para a concessão do efeito suspensivo.

Superada a preliminar, decido o mérito do recurso.

Os recursos comportam parcial acolhida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais na qual o autor relata que em 27 de março de 2025 recebeu uma ligação, sob nº de atendimento do réu, na qual uma pessoa se identificou como gerente da agência da qual o autor é correntista, comunicando-lhe que foi identificada uma compra suspeita de R\$9.750,00 em seu cartão de crédito e o orientou a continuar o atendimento via aplicativo de mensagens, induzindo-o a confirmar a transação. Conta que no dia seguinte procurou a agência do banco réu, ocasião em que foi informado sobre compras fraudulentas em seu cartão de crédito, que totalizam R\$58.058,00 e da realização de uma transferência via PIX para terceiros, de R\$4.998,00. Alega que não autorizou tais transações, que as compras foram feitas na cidade de São Paulo e que jamais forneceu senhas, dados pessoais ou cedeu o uso de seu cartão a terceiros, salientando que as operações impugnadas fogem de seu padrão de consumo e que sua renda é de R\$4.516,90. Aduz que para evitar negativação de seu nome, efetuou o pagamento da fatura de R\$16.285,84, na quantia parcial de R\$5.400,00. Solicitado o estorno das transações, o réu se negou a cancelar as operações e continua procedendo à cobrança das parcelas das compras fraudulentas em seu cartão, destacando que registrou boletim de ocorrência sobre os fatos. Alegou falha na segurança do serviço prestado pelo réu e requereu seja declarado inexigível o débito, condenando-se o banco à restituição em dobro dos valores pagos, bem como ao pagamento de indenização por danos morais em R\$30.000,00.

Por seu turno, a casa bancária afirmou que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, pois os fatos que deram origem ao golpe não partiram de informações prestadas pelo banco e que o ilícito não partiu da agência bancária. Alegou que as compras foram realizadas com cartão com chip e mediante uso de senha pessoal e que a chamada não partiu do banco, visto que os fraudadores se utilizam de tecnologia para simular o número da agência. Negou que tenha havido falha na prestação de serviços ou vazamento de informações sigilosas e asseverou que não compete ao banco identificar transações fora do perfil do correntista. Pontuou que os danos decorrem de culpa da vítima, que aceitou compartilhar informações sensíveis com desconhecidos e que não foi comprovada a prática de ato ilícito por parte do

banco, tampouco nexos causal, o que afasta o dever de indenizar. Aduziu que o autor não comprovou os alegados danos morais, postulando pela improcedência da demanda.

A fls. 208/209 o autor informou que teve seu nome negativado pelo réu, por cobrança da dívida objeto dos autos.

Cinge-se a controvérsia a respeito da responsabilidade objetiva da instituição bancária pelo golpe sofrido pela parte autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

*In casu*, a parte autora foi enganada por estelionatários que se fizeram passar por um preposto de instituição financeira, e a convenceram a confirmar transações fraudulentas, incluindo compras em cartão de crédito e transferência a terceiro desconhecido.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. O cliente do banco recebe ligação de falsário que, apresentando-se como preposto da instituição financeira e induz o consumidor a conformar informações e fornecer dados sigilosos, bem como a realizar movimentação financeira em sua conta. Assim, a vítima acaba por confiar no contato telefônico, fragilizando sua segurança bancária ao seguir demais orientações dos golpistas.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e dos elementos constantes no boletim de ocorrência de fls. 38/40, verifica-se que, após receber ligação de golpista, que se utilizou de ferramenta de manipulação do número de telefone e se identificou como funcionário da agência bancária em que o autor tem conta, a parte autora foi induzida a confirmar compras efetuadas em seu cartão de crédito, tendo tomado conhecimento, no dia seguinte, sobre uma transferência via PIX, no valor de R\$4.998,00.

Cumpra mencionar que a técnica utilizada pelos golpistas, denominada *spoofing*, consiste em um modo de enganar a vítima, de maneira que o número que aparece como originário da ligação ou mensagem é o mesmo utilizado pelos canais oficiais da instituição financeira. O site do banco réu é um exemplo de fonte de informações a respeito para seus consumidores<sup>1</sup>.

Como cediço, este tipo de golpe é bastante difundido, com orientações emanadas de todos os bancos, para alertar e informar consumidores sobre a necessidade de avaliar se a ligação é mesmo oriunda dos canais oficiais de contato da instituição e ainda, ressaltam aos clientes de que não são solicitados dados pessoais e transações por telefone. Destaca-se ainda a exortação para que não façam transferências a terceiros.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, procedendo à posterior consulta à parte autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso. De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em

---

<sup>1</sup> <https://banco.bradesco/seguranca/prevencao-de-golpes/golpe-da-falsa-central.shtm>

consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 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”.*

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrões do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados a fls. 115/149, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas. O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

*RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA -*

*"GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023).*

Neste contexto, a argumentação esposada pela casa bancária para afastamento de sua responsabilidade não merece acolhimento. Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária nada apresentou nos autos a demonstrar a regularidade das transações como alegado. Não há demonstração de que as compras questionadas tenham sido realizadas presencialmente mediante uso do cartão com chip e senha, a contrapor a afirmação do autor de que se trata de operação feita remotamente e em cidade distinta de sua residência. Ademais, o perfil de consumo estampado nos extratos apresentados pela parte ré indica que as faturas de cartão de crédito do autor são em valores módicos, bem destoantes dos R\$16.000,00 decorrentes das parcelas das compras fraudulentas. Salta aos olhos que as compras questionadas, que se aproximam de R\$60.000,00, foram todas realizadas em um mesmo dia, em horários muito próximos, o que deveria despertara atenção do sistema de segurança do banco. Pela documentação encartada aos autos pela parte ré, portanto, é de se reconhecer que a operações impugnadas pelo autor destoam de seu

perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

De fato, conforme demonstrado pelo autor, a instituição bancária identificou uma tentativa de compra não autorizada, tanto que lhe enviou mensagens de confirmação (fls. 47/51).

Nesta senda, imperioso ressaltar que foi firmado entendimento pelo STJ de que a responsabilidade das instituições financeiras é afastada em hipóteses em que as transações contestadas são realizadas com o uso do cartão original e o uso de senha pessoal, no que estão compreendidas outras formas de identificação do titular (leitura de digital, reconhecimento facial, entre outras), ressalvada a comprovação de que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia, nos termos do seguinte julgado:

*RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com 'chip' e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 5. 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. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, 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. 7. Recurso especial provido. (REsp 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017).*

Ressalte-se que o ônus da prova por certo incumbia à casa bancária, em razão da vulnerabilidade técnica e fática do consumidor. Contudo, extrai-se dos autos que o banco não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pelo consumidor, deixando de comprovar que as transações foram feitas mediante uso presencial do cartão ou de senha em aplicativo via celular pessoal previamente cadastrado. Não há nos autos documento com os metadados das transações, como login, local, geolocalização, biometria coletada, IP do dispositivo, entre outros, a indicar que tenha sido o autor a pessoa que efetuou as compras. Assim, o documento juntado pelo réu não pode ser considerado prova hábil da contratação, pois não há comprovação idônea da solicitação dos serviços pela internet, fatores imprescindíveis para se atribuir validade ao negócio jurídico.

Ou seja, a parte ré não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as movimentações livre de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, bem como token digital, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação do réu ao cancelamento das compras e transferência, bem como à restituição dos valores cobrados.

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que o autor, de fato, deixou de observar cuidados básicos com sua conta corrente e seu aplicativo, pois fragilizou suas finanças ao tratar de informações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancárias e pessoais para interlocutor desconhecido, como ele mesmo declarou na inicial, e seguir as orientações passadas por um estranho via ligação, sem qualquer procedência que seja.

A mensagem enviada pelo banco a fl. 47 é clara no sentido de questionar ao titular do cartão se ele confirma ou não a compra não autorizada. Diante disso, caberia ao autor, com a devida cautela, ler a mensagem com calma e averiguar em seus extratos a transação mencionada, clicando na opção “não” em caso de não reconhecer a compra bloqueada preventivamente pelo réu, o que evitaria em grande parte o prejuízo experimentado.

Em outras palavras, mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, posto que as transações fogem completamente do padrão de consumo, não se pode deixar de observar que o requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma incauta o autor, ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, tampouco o discernimento dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade. Salta aos olhos que é amplamente divulgado que os bancos e instituições financeiras não solicitam transações, senhas, transferências e pagamentos e não induzem os clientes a efetuarem qualquer tipo de movimentação.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da parte requerente.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA  
Golpe da falsa central de atendimento Sentença de  
procedência Recurso do banco réu Alegação de  
ilegitimidade passiva rejeitada Mérito Autora que foi vítima*

*do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu Culpa concorrente Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes Danos morais não configurados Sentença reformada RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).*

Tivesse o autor adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro. Todavia, fato é que a conduta da parte autora foi incauta, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

E, tendo o demandante agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a parte autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta e que fugia do perfil do cliente.

Desta forma, de rigor que os prejuízos materiais atinentes à transferência de R\$ 4.998,00 e às compras de R\$58.060,00 sejam repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes da transferência impugnada.

Quanto à forma de restituição, sublinhe-se que o STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de 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”. Cite-se, ademais, que o assunto atualmente encontra-se afetado sob o n° de tema repetitivo 929, ainda pendente de julgamento pelo STJ.*

Ocorre que não restou demonstrada nos autos qualquer conduta contrária à boa-fé objetiva pela parte ré, que efetuou a cobrança das parcelas das compras face a relação jurídica válida, considerando que o autor, ao ter a oportunidade de bloquear as transações em tempo real, selecionou a confirmação das transações, o que gerou ao banco a presunção de veracidade, razão pela qual não é o caso de se determinar a restituição em dobro dos valores desembolsados pelo consumidor.

Assim, deve ser determinada a devolução simples das quantias cobradas ou desembolsadas, considerando-se o débito da transação de PIX em R\$4.998,00, o pagamento parcial de fatura em R\$5.400,00 e o pagamento da quantia de R\$ 10.885,84 (fl. 72).

Nesta esteira, o apelo do autor comporta parcial guarida, a fim de se determinar a restituição simples de metade dos valores pagos, considerando-se o comprovante de fl. 72 e o depósito judicial de fl. 80.

Por fim, configura-se indevida a negativação do nome da parte autora pelos débitos decorrentes da fraude (fls. 210), sobretudo após a prévia concessão de antecipação de tutela que determinou a suspensão das cobranças, à luz do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o que dá ensejo à indenização por danos morais. De fato, a restrição indevida e sua publicação, a impor à parte recorrida reputação de devedora com todas as restrições consequentes, permite divisar situação manifestamente constrangedora, superando a esfera dos meros aborrecimentos quotidianos.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que ao caso em testilha não incide a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte teor: “*Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento*”. Ao contrário, no caso em tela, não se constata a existência de quaisquer apontamentos anteriores em desfavor do consumidor na presente demanda.

Contudo, o montante da indenização pleiteada não se mostra adequado ao caso concreto, após sopesar a conduta das partes, a intensidade e duração do dano, bem como a função de dissuasão do ofensor de prática de atos futuros similares. Anotando-se que o autor contribuiu significativamente para a perpetração do golpe e que o réu incidiu na prática de impor restrição indevida ao nome da apelada mesmo após a concessão de tutela antecipada a fls. 61/62 que determinou a suspensão das cobranças, diante dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização fixada em R\$5.000,00 se mostra acertada.

É consolidado perante o Superior Tribunal de Justiça o entendimento de que a inscrição ou a manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar e constitui dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos:

*CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CADASTRO DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO INDEVIDA. ATO ILÍCITO. DANO MORAL IN RE IPSA. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA (AgRg no AREsp n. 821.839/SP, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 26/4/2016, DJe de 3/5/2016.)*

Ademais, resta sedimentada a jurisprudência no sentido de que a indenização por danos deve atender a “[...] a uma relação de proporcionalidade, não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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. 20.9.01), sendo cabível o pleito quanto à redução do quantum fixado pelo juízo a quo.*

No mesmo sentido, colacionam-se julgados semelhantes:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Débito declarado inexigível. Negativação indevida do nome da autora reconhecida. Danos morais evidenciados. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Apontamento preexistente que foi questionado judicialmente e declarado inexigível, restando apenas negativações posteriores realizadas pela ré. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Correção monetária nos termos da Súmula 362 do STJ e juros de mora de acordo com a Súmula 54 do STJ. Ônus sucumbenciais devidos pela ré. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1020859-38.2022.8.26.0361; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024).*

*AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL, FUNDADA EM DÉBITOS QUE EMBASARAM A INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA EM CADASTRO DE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, COM A CONDENAÇÃO DA RÉ NO PAGAMENTO DE R\$ 10.000,00 A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA DA RÉ. COMPROVAÇÃO DE QUE O DÉBITO FOI DECLARADO INEXISTENTE EM ANTERIOR PROCESSO JUDICIAL, PORÉM PERMANECEU INSCRITO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO DEPOIS DE SEIS MESES DO TRÂNSITO EM JULGADO. SUFICIÊNCIA DA NEGATIVAÇÃO INDEVIDA PARA A CARACTERIZAÇÃO DA LESÃO AO DIREITO DE PERSONALIDADE (DANO "IN RE IPSA"). PRECEDENTES DO C. STJ. MANUTENÇÃO DA COMPENSAÇÃO ARBITRADA PELA SENTENÇA EM R\$ 10.000,00, QUANTIA QUE SE AFIGURA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL, LEVANDO-SE EM CONSIDERAÇÃO OS EFEITOS COMPENSATÓRIO E PEDAGÓGICO. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1003122-52.2022.8.26.0157; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cubatão - 2ª Vara; Data do Julgamento: 18/01/2023; Data de Registro: 18/01/2023).*

Sob este enfoque, segundo o método bifásico usado pelo STJ para quantificação de reparação de dano moral (cf. REsp 1.197.284/AM, no qual se tratou com profundidade dos casos de dano-morte), primeiramente, verifica-se o valor básico para casos semelhantes e, num segundo momento, ajusta-se esse valor às peculiaridades do caso concreto.

Em hipóteses envolvendo operações realizadas por terceiros, a jurisprudência tem reconhecido habitualmente a indenização em R\$ 5.000,00 (Ap. 1036233-59.2022.8.26.0114, Rel. Flávio Cunha da Silva, j. em 14/11/2023 pela 38ª Câm. de D. Priv.), a depender da intensidade dos prejuízos causados (contratação de empréstimos em nome da vítima e inclusão de seu nome no cadastro de proteção a credores; ser a vítima objeto de investigação policial etc.).

Considerando o valor pleiteado a título de indenização dos danos morais foi de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), apura-se que a quantia não se encontra dentro dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade. Saliente-se que o montante arbitrado visa abranger as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), e se mostra excessivo à situação do caso concreto. À luz dessas circunstâncias, o dano tem intensidade média, razão por que a reparação deve ser fixada em R\$5.000,00, *quantum* típico em casos semelhantes.

Assim, a sentença vergastada comporta reforma, com a parcial procedência dos pedidos, condenando-se o réu a proceder ao cancelamento das compras e transferência fraudulenta e a restituir ao autor metade das quantias cobradas ou desembolsadas pelo consumidor, de forma simples e a serem corrigidas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monetariamente desde a data da transferência e cobrança, incidentes juros de mora à taxa legal a partir de mesmo evento. Fica mantida a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais em R\$5.000,00, corrigido monetariamente desde o arbitramento, incidentes juros de mora à taxa legal desde a citação, em decorrência da negativação do nome do autor, mesmo após ter sido proferida decisão liminar que impedia as cobranças.

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos. Mantida a sucumbência majoritária do banco, os honorários advocatícios devem ser arbitrados em 15% do valor da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

Relator