



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000340316

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003916-97.2023.8.26.0655, da Comarca de Várzea Paulista, em que é apelante BANCO DAYCOVAL S/A, é apelada ALINE CIBELE PADILHA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003916-97.2023.8.26.0655

APELANTE: BANCO DAYCOVAL S/A

APELADA: ALINE CIBELE PADILHA DA SILVA

COMARCA: 1ª VARA FORO DE VÁRZEA PAULISTA

**JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: HELOÍSA HELENA PALHARES
MONTENEGRO DE MORAES**

VOTO Nº 1.042

APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. PAGAMENTO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO MEDIANTE GOLPE APLICADO POR TERCEIRO QUE SE PASSOU POR PREPOSTO DO BANCO RÉU. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC. Fraude perpetrada por terceiro que detinha informações contratuais e bancárias específicas da autora, incluindo dados pessoais, número do contrato, valor da parcela e situação de inadimplência etc. Circunstâncias que evidenciam vazamento ou acesso indevido a dados sob a guarda da instituição financeira, caracterizando falha na prestação do serviço. Fortuito interno inerente à atividade bancária. Súmula nº 479 do STJ. Ausência de demonstração de culpa exclusiva da vítima. Não se pode exigir do consumidor imediata identificação da fraude quando a comunicação fraudulenta apresenta elevado grau de verossimilhança em razão do conhecimento de dados sigilosos do contrato. Inexigibilidade do débito reconhecida, considerando que a consumidora efetuou o pagamento da parcela induzida por fraude decorrente de falha na segurança das informações mantidas pelo banco. Danos morais configurados. Vazamento de dados pessoais e bancários sensíveis, aliado aos transtornos suportados pela consumidora e ao desvio produtivo para solução do entrave. Quantum indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 que se mostra adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 187/191, que julgou procedentes os pedidos para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 3.000,00, bem como para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 1.301,35, referente à parcela inadimplida do contrato de financiamento nº 14-1357023/22 firmado pela autora, considerando-a quitada em razão do pagamento efetuado pela apelada em decorrência da fraude.

Recorre o banco réu, sustentando que o evento decorreu de fraude praticada por terceiros, sem qualquer participação ou falha na prestação de serviços pela instituição financeira, o que afasta o nexo causal e configura excludente de responsabilidade. Aduz que a autora realizou pagamento por meio de PIX a beneficiário estranho à instituição, modalidade que não é disponibilizada para quitação do financiamento, cujos pagamentos sempre ocorreram por boleto bancário. Alega que as circunstâncias da operação evidenciavam a fraude, sendo possível à consumidora identificar facilmente que o destinatário do pagamento não correspondia ao banco, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Defende, ainda, a inaplicabilidade da teoria da aparência e sustenta que não há dever de indenizar. Por fim, afirma que, ainda que superada tal tese, inexistente dano moral indenizável, por se tratar de mero dissabor decorrente de questão patrimonial.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 216/221.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito ajuizada em face do Banco Daycoval, na qual a autora alega ter firmado contrato de financiamento para aquisição de bens, sob nº 14-1357023/22, com parcelas mensais sucessivas no valor de R\$ 1.301,35. Narra que, em julho de 2023, foi contatada por meio de mensagem de WhatsApp por indivíduo que se apresentou como preposto da instituição financeira ré, o qual realizou cobrança de parcela supostamente em atraso e encaminhou código PIX e QR Code para pagamento.

Afirma que, em 13/07/2023, efetuou a transferência do valor de R\$ 1.301,35 para beneficiário identificado como “PAY BROKERS”, vinculado ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco BS2 S.A. Sustenta que, posteriormente, continuou a receber cobranças e foi informada pelo banco réu de que teria sido vítima de fraude. Diante disso, requer a declaração de inexigibilidade da parcela no valor de R\$ 1.301,35, bem como a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

Com razão a autora.

A matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido.

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Desse modo, configura-se a falha na prestação do serviço sempre que evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No entanto, tal responsabilidade poderá ser afastada mediante comprovação inequívoca de que o defeito inexistiu ou de que o dano decorreu exclusivamente em razão de culpa do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES

REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em 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. 8. Uma vez comprovada a

hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Na hipótese vertente, entretanto, respeitados os argumentos expostos pelo apelante, não se cogita de culpa exclusiva do consumidor.

Com efeito, restou devidamente comprovado que um terceiro, **munido de dados pessoais e bancários da autora**, logrou aplicar o golpe descrito na inicial, fazendo-se passar por funcionário do Banco Daycoval S/A.

Nesse contexto, à luz das mensagens juntadas às fls. 13/14, **verifica-se que o fraudador detinha conhecimento preciso acerca do nome completo**

da autora e de seus dados pessoais, inclusive CPF, bem como de que a consumidora mantinha vínculo contratual com o banco réu. Observa-se, ainda, que **o agente indicou o número integral do contrato de financiamento (nº 14-1357023/22), o valor da parcela mensal paga pela autora (R\$ 1.301,35) e a informação de que tal prestação se encontrava em aberto.**

Dessa forma, em razão da especificidade e da precisão dessas informações contratuais, as quais não constituem dados de circulação pública nem podem ser facilmente obtidas por terceiros por meio de fontes externas, é possível concluir que os golpistas tiveram acesso a informações decorrentes de vazamento de dados sob a guarda da instituição financeira. Trata-se de dados sigilosos e inerentes à relação contratual, cujo acesso deveria permanecer restrito aos sistemas internos do banco e sob sua responsabilidade de proteção e sigilo, circunstância que evidencia falha na prestação do serviço pela instituição bancária.

O conjunto probatório revela, ainda, que os fraudadores não apenas detinham os dados contratuais básicos, como também possuíam conhecimento acerca do status de inadimplência da conta, informação que somente a própria instituição financeira ou sistemas a ela conectados poderiam disponibilizar. Tal circunstância evidencia a existência de falha na segurança dos dados mantidos pelo banco réu, seja em razão de vulnerabilidade em seus sistemas, seja em decorrência de deficiências nos procedimentos destinados à proteção das informações sigilosas de seus clientes.

Cumprido consignar que, uma vez demonstrado pela autora o vazamento de seus dados bancários, incumbia ao réu comprovar a efetiva segurança de seus sistemas e mecanismos de proteção de informações, por se tratar de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado, nos termos do art. 373, II, do CPC. Contudo, a instituição financeira não se desincumbiu desse ônus probatório, limitando-se a apresentar alegações genéricas acerca da confiabilidade de seus sistemas, sem trazer aos autos qualquer prova técnica capaz de evidenciar a inviolabilidade de suas bases de dados ou de explicar, de maneira plausível, como terceiros tiveram acesso a informações tão específicas e detalhadas relativas ao contrato da autora.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do

E. 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*”.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que “*Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ*”.

Além disso, ainda que o réu sustente a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, sob o argumento de que o beneficiário do PIX seria pessoa diversa da denominação do banco, tal alegação não se mostra apta a afastar sua responsabilidade. Isso porque não se pode exigir do consumidor a imediata identificação da fraude quando os criminosos demonstram domínio detalhado de informações contratuais específicas e sigilosas, circunstância que confere verossimilhança à comunicação fraudulenta e cria legítima aparência de autenticidade, apta a induzir o consumidor em erro.

De igual modo, o fato de a instituição financeira não utilizar habitualmente o PIX como meio de cobrança não constitui elemento suficiente para descaracterizar a fraude, uma vez que alterações nos procedimentos de cobrança são práticas habituais no âmbito das relações bancárias, especialmente em hipóteses de inadimplência, nas quais as instituições financeiras costumam disponibilizar diferentes modalidades de pagamento com o intuito de viabilizar a quitação do débito. No mais, não se pode imputar ao consumidor o dever de possuir conhecimento amplo acerca de todas as modalidades de pagamento aceitas pela instituição financeira, eis que se cuida de exigência manifestamente desarrazoada.

Assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos consumidores.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência. Inconformismo do banco réu. I. Golpe do "Falso Funcionário". Empréstimo realizado pelo autor com posterior transferência de valor para terceiro desconhecido, após ser induzido por golpista que se passou por funcionária da instituição financeira ré. II. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), bem como da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Dinâmica dos fatos relatada pelo autor a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários. Falha na segurança interna do banco caracterizada. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Inexigibilidade das transações bem reconhecida. III. Danos morais configurados, porém, o valor fixado (R\$ 10.000,00) se revela excessivo, à luz da proporcionalidade, da razoabilidade e das peculiaridades do caso, merecendo redução ao valor de R\$ 5.000,00. IV. Sentença parcialmente reformada apenas para reduzir o valor arbitrado a título de dano moral. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1003947-89.2025.8.26.0577; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: São José dos Campos; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/10/2025; Data de publicação: 16/10/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula

nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (TJSP; Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Relator(a): Jayme de Oliveira; Comarca: Lençóis Paulista; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/04/2025; Data de publicação: 30/04/2025)

Quanto à indenização por danos morais, também se mostra correta a r. sentença ao reconhecer que cabe ao réu responder pelos danos causados à consumidora, por ter esta experimentado graves prejuízos e transtornos em decorrência dos fatos em questão, sobretudo considerando a evidente falha na prestação de serviço, caracterizada pelo vazamento e divulgação de dados bancários e pessoais sensíveis da autora, além da perda útil de seu tempo ao ter que ajuizar a presente ação, conforme a teoria do desvio produtivo.

No que se refere ao *quantum debeatur*, deve-se levar em conta as condições econômicas das partes, o dano e a sua extensão, para que não gere enriquecimento ilícito de uma parte nem configure pena civil, sem, contudo, olvidar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Isto é, a indenização deve ser arbitrada “*mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado o autor da ofensa*” (RT 706/67).

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de “*representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudential” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, "*O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso*". (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rel. Min. Sálvio De Figueiredo Teixeira, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a "*a indenização por dano moral deve atender a uma relação 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*" (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

No caso dos autos, considerando a extensão dos danos sofridos pela autora em virtude dos fatos narrados na inicial, é de rigor a manutenção do valor fixado pela r. sentença, no importe de R\$ 3.000,00, eis que a referida quantia se mostra adequada às circunstâncias do caso concreto, atendendo aos critérios de proporcionalidade e da razoabilidade, além de estar balizado pela jurisprudência deste Tribunal em casos análogos ao presente:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO VIA PIX NÃO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MAJORAÇÃO INDEVIDA DO DANO MORAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade de contrato consignado fraudulento, determinar a

interrupção dos descontos, condenar o banco à restituição de valores descontados (com compensação), fixar danos morais em R\$ 3.000,00 e julgar improcedente o pedido de restituição do PIX de R\$ 2.970,00. A autora busca: (i) reconhecimento da responsabilidade do banco pela transação PIX impugnada; e (ii) majoração do dano moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pela transferência via PIX realizada por fraudador no contexto do golpe da falsa central de atendimento; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de dano moral deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica entre as partes enquadra-se como relação de consumo, aplicando-se o CDC, cujo art. 14 impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço. 4. A fraude do tipo "falsa central de atendimento", em que o estelionatário detém informações sigilosas do consumidor e induz a realização de transação atípica, evidencia vulnerabilidade do sistema de segurança bancário, que deve identificar e bloquear operações incompatíveis com o perfil do cliente. 5. A falha na proteção de dados da consumidora – pessoa idosa e hipervulnerável – contribui diretamente para o êxito da fraude, violando o dever de sigilo e segurança que cabe à instituição financeira. 6. A transação via PIX, de valor expressivo e destoante do padrão da correntista, deveria ter sido impedida pelo banco, que assume o risco de sua atividade (art. 927, parágrafo único, CC), tratando-se de fortuito interno conforme a Súmula 479 do STJ. 7. A culpa exclusiva da vítima não se comprova, pois o risco decorre da própria atividade bancária e da insuficiência dos mecanismos de segurança. 8. **O valor de R\$ 3.000,00 fixado a título de dano moral é proporcional, observa os critérios reparatório e punitivo e se adequa às circunstâncias do caso, não comportando majoração.** IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por transferência via PIX realizada mediante golpe da falsa central de atendimento, por se tratar de fortuito interno e por violação ao dever de segurança previsto no art. 14 do CDC. 2. A transação atípica, incompatível com o perfil da consumidora, caracteriza falha na prestação do serviço e

impõe o dever de restituição integral do valor transferido. 3. O valor da indenização por dano moral deve ser mantido quando fixado de forma proporcional, considerando a extensão do dano, as condições das partes e o caráter compensatório e pedagógico da medida. Dispositivos relevantes citados: CF/1988 (não há referência específica); CDC, arts. 2º, 3º, 14 e §1º; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1000848-89.2023.8.26.0704; TJSP, Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100; TJSP, Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011 (TJSP, Apelação Cível 1012231-78.2025.8.26.0224, Relator(a): Marcio Bonetti, Comarca: Guarulhos, Órgão julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2), Data do julgamento: 12/02/2026, Data de publicação: 12/02/2026 – grifei)

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Assim, em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono da parte contrária para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator