



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237546**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004092-89.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado AMARILDO GOMES FRAGA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1004092-89.2024.8.26.0704

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: AMARILDO GOMES FRAGA

JUÍZA: FERNANDA SOARES FIALDINI

**Voto nº 3111**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Banco réu que não se desincumbiu do ônus de provar a higidez do contrato, nos termos do art. 373, II, CPC c/c art. 6º, VIII, CDC, o que enseja a declaração de nulidade. Falha na prestação do serviço caracterizada. Restituição dos valores devida. Danos morais não configurados. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido, com redistribuição do ônus.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 176/189) interposto por BANCO BRADESCO S/A contra a r. sentença de fls. 168/173 dos autos da ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos materiais e morais c/c pedido de tutela de urgência<sup>1</sup> ajuizada por AMARILDO GOMES FRAGA, por meio da qual a MMª. Juíza julgou procedente a ação, no seguintes termos “[...] Posto isso, JULGO PROCEDENTE A AÇÃO para declarar a nulidade do contrato de empréstimo celebrado em nome do autor, para condenar o réu a restituir os valores debitados, corrigidos a partir de cada desembolso e acrescidos de juros desde a citação, e a pagar indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, corrigidos pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil) e acrescidos de juros correspondentes à taxa SELIC deduzido o IPCA (art. 406, § 1º do Código Civil), a partir do arbitramento. Os valores a serem restituídos devem ser atualizados pela Tabela Prática do E. TJSP desde cada desconto até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (art. 5º, II, da referida lei), e dali em diante, corrigido pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil). Pela sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e

<sup>1</sup> R\$ 18.904,45 em maio de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação. P.R.I.”*

Recorre o réu (fls. 176/189). Alega, em síntese, a regularidade da contratação, realizada mediante aplicativo (Mobile Bank) com uso de senhas pessoais e chave de segurança do autor. Sustenta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, que obteve os dados do autor e realizou a transação. Afirma a inexistência de ato ilícito e, por consequência, de danos morais a serem indenizados. Afirma que a contratação de empréstimos pelo aplicativo exige múltiplas etapas de segurança, como login com senha pessoal de 4 dígitos ou biometria e a confirmação final com a chave de segurança. Defende que inexistente obrigação de indenizar por estarem ausentes os três requisitos essenciais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato culposos e o nexo causal. Aduz que o mero dissabor ou aborrecimento está fora da órbita do dano moral, e os descontos ocorridos na conta não geram automaticamente o dano moral, o qual não foi comprovado. Pede *"seja DADO PROVIMENTO ao presente recurso de Apelação, para o justo fim de reformar a r. sentença de fls. 168/173, revertendo os ônus sucumbenciais por ser medida de bom senso e de justiça. Caso não seja esse o entendimento desse Nobres Julgadores, no que concerne a condenação do ora recorrente ao pagamento de verba indenizatória moral, haja vista a ausência de comprovação de perturbação da esfera anímica do recorrido, que seja reduzida a verba indenizatória para um patamar condizente ao caso em tela, por ser medida de bom senso e de justiça."*

Recurso tempestivo e preparado (fls. 190/191), respondido (fls. 195/208), com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo autor em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso de apelação do banco, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de *ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos materiais e morais*, com fundamento na ausência de celebração do contrato de empréstimo consignado nº 488014699, com descontos mensais e sucessivos da quantia de R\$ 780,89 na conta bancária do autor.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor (art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*"SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato inocorrente à espécie, dado que o extrato de "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" é documento unilateral e sem o condão de corroborar a autenticidade da contratação.

No caso, o golpe perpetrado, conhecido como "golpe da falsa central", não pode ser considerado um evento totalmente alheio à atividade bancária, pois o fraudador demonstrou possuir informações sigilosas e internas do cliente, sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

A realização das operações pela vítima, induzida a erro na convicção de estar protegendo seu patrimônio, não traduz culpa do consumidor, antes desvela a falha no serviço prestado pelo réu.

A falha se verifica no dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), que impõe aos bancos não apenas a implementação de mecanismos robustos de autenticação, mas também de sistemas de monitoramento capazes de identificar e bloquear, em tempo real, transações que fujam completamente ao perfil de consumo do cliente.

A ausência de mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações atípicas, que se concretiza na impossibilidade de bloqueio imediato, constitui falha elementar na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade do banco réu.

Nesse sentido, recente julgado do C. STJ:

*EMENTA 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. Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2 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 (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, 3ª Turma, Julgado em 08/10/2025)-destaques nossos.*

No caso, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização das operações contestadas.

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, diante do padrão absolutamente anormal das transações realizadas pelo golpista, deixou de proceder ao imediato bloqueio das operações.

De fato, a transação contestada estava fora do perfil de movimentação da autora, consoante se verifica dos extratos de fls. 24/34 - o que deveria ter acionado os sistemas de segurança do banco. Mas isso não ocorreu, evidenciando a falha da instituição financeira.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio, contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações.

Tal fraude se insere no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

*APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição*

**Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)

**GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denúncia da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

**APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". "Golpe do falso funcionário". Sentença de Improcedência. Inconformismo da Empresa Autora. Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do**

**Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2ª e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.**

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

**APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – **Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas -******

***Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.***

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Evidenciado que a fraude de que a autora foi vítima se deu por negligência do réu, é de rigor a restituição do valor indevidamente debitado da conta da autora.

Não faz jus, porém, o autor, à indenização por dano moral.

As circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque não houve indicação de maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Confirmam-se os precedentes:

***AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO RÉU - Preliminares – Falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva – Não acolhimento – Fraude que ocorreu junto à casa bancária e é evidente o prejuízo sofrido pelos autores – Preliminares afastadas. - Falha na prestação dos serviços - "Golpe do falso funcionário" - Responsabilidade objetiva do réu - Inexigibilidade dos boletos – Autores que foram vítimas de golpista que realizou o pagamento de sete boletos sem a autorização dos autores – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Não cabimento – Pagamentos que destoavam do perfil dos autores – Sentença mantida. - Indenização por danos morais – Não cabimento – Na espécie, o réu é tão vítima quanto os autores - Dados dos autores que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes - Danos morais inexistentes - Sentença***

*reformada. Recurso parcialmente provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1064565-81.2022.8.26.0002; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2024; Data de Registro: 14/03/2024)

*AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.*

(TJSP; Apelação Cível 1018120-12.2022.8.26.0032; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024)

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência - Irresignação do réu - Parcial acolhimento – Realização de transferência no valor de R\$ 1.900,00, não reconhecida pela autora, e destoante do histórico de gastos – Inexistência de elementos probatórios nos autos que permitam concluir que a autora tenha sido vítima do "Golpe do Falso Funcionário", e de que teria sido responsável pela vulnerabilização de seus dados - Impossibilidade de transferir ao consumidor a responsabilidade pela fiscalização das atividades da instituição financeira – Inexistência de fato da vítima e fato exclusivo de terceiro – Falha de segurança configurada – Fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária – Dano moral, contudo, inóceno no caso concreto – Ausência de negativação e redução do poder de compra da autora – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1000640-83.2021.8.26.0152; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

21/03/2023)

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso, para afastar a indenização dos danos morais, nos termos da fundamentação.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno o autor ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais e honorários advocatícios do patrono do réu, fixados em 10% do proveito econômico obtido pelo banco (valor pretendido a título de indenização por danos morais). Por sua vez, condeno o réu ao pagamento de 50% das despesas processuais e mantenho os honorários advocatícios devidos ao patrono do autor em 20% do valor da condenação.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora