



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000182615

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004145-21.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL, é apelada VANIA RODRIGUES DA SILVA SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004145-21.2025.8.26.0127

Apelante: Vania Rodrigues da Silva Souza

Apelado: Banco Mercantil do Brasil

Comarca: Carapicuíba

Voto nº 0486

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E CARTÕES DE CRÉDITO CONTRATADOS MEDIANTE GOLPE DA FALSA CENTRAL. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NULIDADE CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO DE VALORES. COMPENSAÇÃO COM ABATIMENTO DO MONTANTE DESVIADO VIA PIX. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. 1- Apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais em ação declaratória de nulidade de contratos bancários cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, para declarar a nulidade de contratos de empréstimo consignado e de cartão de crédito consignado firmados mediante fraude, condenar a instituição financeira à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização por dano moral, bem como determinar a restituição recíproca dos valores, com abatimento do montante transferido a fraudadores e não recuperado. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2- Há três questões em discussão: (i) definir se a fraude decorrente do chamado “golpe da falsa central”, com contratação de empréstimos e transferências via PIX, configura fortuito interno apto a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se é devida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso concreto; (iii) determinar se a compensação dos valores deve abranger integralmente o crédito liberado ou admitir o abatimento do montante transferido aos fraudadores e não recuperado. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3- A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço. 4- Fraudes bancárias praticadas por terceiros mediante utilização de dados do consumidor constituem fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pelo banco, não afastando o nexo causal. 5- A sequência de operações atípicas, em curtíssimo lapso temporal, incompatíveis com o perfil financeiro da consumidora aposentada e de baixa renda, evidencia falha no dever de segurança e de monitoramento das transações pela instituição financeira. 6- A simples alegação de uso de

senha pessoal em ambiente eletrônico não comprova a autoria das operações pela consumidora, especialmente na ausência de registros técnicos robustos de autenticação. 7- A concessão do crédito e a imediata transferência dos valores via PIX integram uma única cadeia de eventos fraudulentos, razão pela qual os valores desviados e não recuperados não podem ser imputados à consumidora, sob pena de transferência indevida do risco do empreendimento. 8- A recomposição material, com declaração de nulidade dos contratos e restituição recíproca dos valores, abatido o montante desviado aos fraudadores, é suficiente para restabelecer o equilíbrio patrimonial e observar o princípio da reparação integral. 9- A indenização por dano moral exige demonstração de ofensa relevante a direitos da personalidade, não se configurando automaticamente em hipóteses de fraude bancária. 10- A pronta suspensão dos descontos por tutela de urgência, a inexistência de inscrição em cadastros restritivos e a ausência de repercussão social relevante afastam a caracterização de dano moral indenizável no caso concreto. 11- A conduta da consumidora ao fornecer dados aos fraudadores, embora não configure culpa exclusiva, afasta a presunção de dano moral in re ipsa de intensidade suficiente a justificar a condenação extrapatrimonial. IV. DISPOSITIVO E TESE. 12- Recurso parcialmente provido. *Tese de julgamento:* 1- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, por se tratarem de fortuito interno inerente ao risco da atividade. 2- Em fraudes envolvendo contratação de empréstimos e imediata transferência dos valores a fraudadores, a restituição deve observar a compensação recíproca, com abatimento do montante desviado e não recuperado. 3- A indenização por dano moral em casos de fraude bancária exige demonstração de abalo extrapatrimonial relevante, não se configurando quando a recomposição material e a tutela jurisdicional tempestiva forem suficientes para mitigar os efeitos do ilícito. *Dispositivos relevantes citados:* CF/1988, art. 225; CDC, arts. 6º, VI, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 86, 98, §3º, e 487, I; CC, art. 945. *Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; Súmulas 297 e 479 do STJ; TJSP, Apelação Cível nº 1000515-40.2024.8.26.0531, Rel. Desª. Marcia Tessitore, j. 16.09.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1001673-03.2024.8.26.0347, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 29.05.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1058508-19.2024.8.26.0506, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 26.11.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 438/443, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, resolvendo o mérito com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, tornando definitiva a tutela de urgência concedida, para: a) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo nº 000808842080, 000808842081, 910002316155, 910002316158, e dos contratos de cartão de crédito consignado nº 00755840028022025, 00755840128022025, 00755840028032025 e 00755840128032025, bem como de todos os débitos deles decorrentes; b) condenar o réu a restituir à autora todos os valores eventualmente descontados de seu benefício ou conta corrente em decorrência dos contratos ora declarados nulos, devidamente atualizado pelo IPCA, desde cada desconto, e os juros de mora correspondem à taxa Selic, deduzido o IPCA, sendo considerado zero se o resultado for negativo, a contar da citação; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que deverá ser atualizada monetariamente pelo IPCA a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ), e acrescida de juros de mora calculados pela taxa Selic, deduzido o IPCA, a contar da citação. Por outro lado, caberá à autora restituir ao banco réu o valor principal creditado em sua conta em decorrência das operações nulas, abatendo-se, contudo, o montante que foi transferido aos fraudadores e não foi objeto de estorno/restituição pelo sistema bancário. Para tanto, observo que o valor depositado em juízo às fls. 332/333 deverá ser utilizado para compensação das obrigações recíprocas, devendo o saldo final (credor em favor da autora ou devedor em favor do réu) ser apurado em fase de cumprimento de sentença, quando também será expedido o alvará para levantamento.*"

Inconformado, recorre o réu (fls. 447/467), sustentando, em síntese: **(i)** culpa exclusiva da vítima/ausência de falha no serviço – alega que as operações foram validadas eletronicamente em ambiente seguro (internet banking), mediante o uso de senhas pessoais e intransferíveis fornecidas pela própria autora a terceiros (Golpe da Falsa Central), configurando culpa exclusiva da consumidora e rompendo o nexo de causalidade; **(ii)** inexistência ou redução dos danos morais – argumenta que não houve ato ilícito do banco, sendo o abalo moral mero dissabor, ou, subsidiariamente, que o valor arbitrado (R\$ 10.000,00) é excessivo, devendo ser reduzido em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; **(iii)** necessidade de compensação integral dos valores liberados – requer a reforma do capítulo da sentença que permitiu à autora abater o valor transferido aos fraudadores e não recuperado (R\$ 19.130,10), para que a autora restitua ao banco o valor integral creditado (R\$ 29.314,58), sob pena de enriquecimento ilícito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante disso, pugna pelo recebimento, conhecimento e provimento do recurso, para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados totalmente improcedentes ou, subsidiariamente, para que seja reduzido o valor da indenização por danos morais e reformada a compensação dos valores.

Recurso bem processado, com contrarrazões da autora às fls. 474/498.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

A relação mantida entre as partes é de consumo, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme já assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, cuja Súmula nº 297 estabelece que *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

A autora é manifestamente hipossuficiente técnica e economicamente em face do réu, o qual exerce uma atividade de risco e lucrativa no mercado financeiro, submetendo-se à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, pela falha na prestação de seus serviços.

Da análise minuciosa dos autos, especialmente dos documentos juntados pela autora, verifica-se que a r. sentença reconheceu, de forma clara e fundamentada, a falha na prestação do serviço por parte do réu, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Aplicou-se, corretamente, o entendimento pacificado no âmbito do direito bancário, segundo o qual as fraudes praticadas por terceiros, mediante a utilização de dados sigilosos dos clientes, configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira.

O fornecedor de serviços, ao disponibilizar canais de atendimento e produtos financeiros, como empréstimos consignados e cartões de crédito, assume implicitamente o dever de assegurar a segurança e a inviolabilidade de seus sistemas. A segurança constitui atributo essencial do serviço, e sua falha —quando possibilita a atuação de estelionatários — caracteriza defeito na prestação, nos termos do artigo 14, § 1º, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, a falha no dever de segurança do réu evidenciou-se não apenas pelo aparente vazamento de dados bancários da autora — uma vez que o fraudador que manteve contato com ela detinha informações detalhadas, inclusive acerca da existência de empréstimo em fase de quitação — mas, sobretudo, pela omissão da instituição financeira em detectar e bloquear operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil de consumo da autora.

Conforme se extrai dos autos, a autora, beneficiária de renda mensal aproximada de R\$ 1.518,00 (fls. 20 e 25), teve, no dia 24/02/2025, em curtíssimo lapso temporal, a contratação de um empréstimo consignado no valor de R\$ 22.000,08, a renovação de outro empréstimo no montante de R\$ 2.795,50, dois empréstimos relativos ao 13º salário (R\$ 728,00 e R\$ 531,00), além de saques em dois cartões consignados, no valor de R\$ 1.680,00 cada. Tais operações totalizaram quase R\$ 30.000,00 em novos créditos, correspondentes a aproximadamente vinte vezes a renda mensal da autora, em poucas horas.

Na sequência, os valores foram rapidamente pulverizados por meio de transferências via PIX a terceiros, em quantias elevadas (R\$ 9.999,98, R\$ 9.999,98 e R\$ 7.289,99, entre outras — fls. 48/50), movimentação absolutamente incompatível com o histórico financeiro de uma aposentada de baixa renda.

Ademais, os extratos das operações de empréstimo apresentados pelo próprio réu (fls. 207/212), embora indiquem a realização das transações por meio de internet banking ou aplicativo móvel, não contêm elementos técnicos minimamente seguros que comprovem a efetiva autoria das operações pela autora, como registros de endereço de IP, identificação biométrica, geolocalização ou qualquer outro mecanismo robusto de autenticação no momento da contratação dos mútuos e da realização das transferências.

Nesse contexto, a simples alegação de utilização de senha pessoal em ambiente eletrônico mostra-se insuficiente, especialmente diante da evidência de exploração da vulnerabilidade da consumidora por meio de técnicas de engenharia social, aliada à ausência de mecanismos eficazes de alerta e bloqueio preventivo para operações de alto risco. Assim, a inércia e a deficiência dos sistemas de segurança do réu foram determinantes para a consumação do prejuízo financeiro suportado pela autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante disso, deve ser mantida a declaração de nulidade dos contratos fraudulentos, bem como a condenação do réu à restituição dos valores indevidamente descontados, rejeitando-se o pedido de improcedência formulado no recurso nesse ponto.

Não há que se falar em afastamento do nexo causal pela mera alegação de culpa exclusiva de terceiros ou da própria vítima, pois a ocorrência de fraude, como regra, evidencia falha na prestação do serviço, impondo-se, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilização do fornecedor pelos danos causados ao consumidor.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que *“as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.”* (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a qual dispõe: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Em consonância com esse entendimento, este Egrégio Tribunal de Justiça tem reiteradamente reconhecido a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em hipóteses de fraudes ocorridas no âmbito de operações bancárias, por se tratarem de riscos inerentes à atividade econômica por elas desenvolvida, conforme se verifica dos seguintes precedentes:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES MANTIDA. DANO MORAL AFASTADO. *Controvérsia recursal envolvendo, de um lado, a pretensão do banco de afastar a responsabilidade por suposta fraude ocorrida no aplicativo da correntista, sob alegação de culpa exclusiva da vítima, e, de outro, o pleito da consumidora de ver reconhecido o direito à restituição em dobro dos valores e à indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência que declarou a inexistência dos débitos, condenou à restituição simples dos valores transferidos e afastou a indenização moral. A instituição financeira responde objetivamente pelos riscos inerentes à sua atividade (CDC, art. 14; Súmula 297 do STJ), inclusive em casos de fraude praticada por terceiros, caracterizando-se fortuito interno (Súmula 479 do STJ). A sequência de operações atípicas, em curtíssimo prazo e destoantes do perfil da consumidora idosa e de baixa renda, evidencia falha no dever de segurança do serviço bancário. A alegação de fornecimento de dados pela vítima configura, no máximo, culpa concorrente (CC, art. 945), sem afastar a obrigação de recompor o prejuízo material. Inviável, contudo, a repetição do indébito em dobro (CDC, art. 42, parágrafo único), pois presente engano justificável e ausência de cobrança reiterada após ciência inequívoca do vício. Inexistente também dano moral, uma vez que não comprovado abalo à honra ou repercussão extraordinária além dos transtornos próprios da fraude. Mantida a restituição simples e afastada a indenização extrapatrimonial. Recursos de ambas as partes desprovidos, com majoração de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11, do CPC. **DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS.**" (TJSP - Apelação Cível 1000515-40.2024.8.26.0531- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des^a.: Marcia Tessitore – j. 16/09/2025).*

"APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais pela qual o autor alega a ocorrência de indevidas operações em sua conta bancária – Sentença de procedência – Recurso do réu. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – Autor que, sob promessa de estorno de transferência indevida, fornece dados bancários a terceiros falsários – Contratação de empréstimo e resgate de saldo de poupança, com consequente transferência de valores a terceiro via pix - Transações atípicas e fora do perfil do consumidor – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula 479 do C. STJ – Contratos declarados nulos. DANOS MORAIS – Não verificados - Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos – Indenização afastada. SENTENÇA REFORMADA, afastando-se a indenização por danos morais arbitrada em favor do autor – Recurso do réu parcialmente provido." (TJSP - Apelação Cível 1001673-03.2024.8.26.0347 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: João Battaus Neto – j. 29/05/2025).

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE

DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES – FRAUDE ELETRÔNICA. Empréstimo via aplicativo seguido de transferências pix a terceiros não cadastrados. Sentença de procedência. Apelo do banco. PARCIAL ADMISSIBILIDADE: Peculiaridade do caso. Pessoa idosa. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Fortuito interno. Dever de segurança e de bloqueio de movimentações atípicas conforme perfil do cliente. Manutenção da inexigibilidade dos contratos e das restituições. Dano moral afastado. Ausência de prova de abalo extrapatrimonial qualificado. Recomposição material e tutela inibitória suficientes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP - Apelação Cível 1058508-19.2024.8.26.0506 - 18ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: Israel Góes dos Anjos – j. 28/11/2025).

O réu insurge-se contra o capítulo da sentença que, ao declarar a nulidade dos contratos, impôs-lhe o ônus de suportar o prejuízo correspondente aos valores transferidos via PIX aos fraudadores e não recuperados, sob a alegação de enriquecimento ilícito da autora e violação ao princípio da recomposição do *status quo ante*.

Nesse ponto, a decisão de primeiro grau revela-se acertada e prudente, em consonância com a jurisprudência que compreende a concessão do crédito e a subsequente transferência dos valores via PIX (ou saque) como uma única e indissociável cadeia de eventos fraudulentos, caracterizadora de fortuito interno. Com efeito, o montante de R\$ 29.314,58 (vinte e nove mil trezentos e quatorze reais e cinquenta e oito centavos), oriundo dos empréstimos fraudulentos (fls. 19 e 41/46), foi creditado na conta da autora apenas para ser imediatamente desviado pelos estelionatários (fls. 48/50).

Os valores jamais estiveram sob a efetiva e livre disponibilidade da consumidora para fruição lícita, tendo sido prontamente capturados pelo esquema criminoso, que se valeu de falhas nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Atribuir à consumidora a responsabilidade pela perda desse montante, como pretende o réu, implicaria, na prática, cancelar a parte mais gravosa do golpe, transferindo à vítima a integralidade do risco inerente à atividade lucrativa desenvolvida pelo fornecedor de serviços financeiros.

Assim, a sentença que declarou a nulidade dos contratos e determinou a restituição recíproca dos valores, com o abatimento do montante transferido aos fraudadores e não recuperado, encontra-se em plena consonância com a vedação ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enriquecimento sem causa - inclusive do próprio banco - e com o princípio da reparação integral do dano, previsto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, a perda patrimonial decorrente da transferência fraudulenta constitui consequência direta e imediata da falha na prestação do serviço, cuja responsabilidade recai sobre a instituição financeira que permitiu a contratação e a movimentação manifestamente atípica dos valores.

Nestes termos, a compensação determinada na r. sentença — que inclui o valor já depositado em juízo pela autora (R\$ 8.800,00, fls. 332/333) e a imputação ao banco da perda do saldo remanescente da fraude — deve ser mantida integralmente.

O réu pugna pelo afastamento da condenação por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) na r. sentença (fls. 442). Neste particular, o recurso merece parcial acolhimento.

O magistério de Yussef Said Cahali leciona que dano moral *"é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar em alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca pelo dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra no seu mais amplo significado. A doutrina e a jurisprudência advertem que, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não se indeniza uma simples frustração, mas sim a ofensa a direitos da personalidade ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso."* (in *Dano Moral*, 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Embora a falha na prestação do serviço seja incontroversa e suficientemente grave para caracterizar fortuito interno e justificar a integral reparação material, a indenização por danos morais deve ser reservada a situações em que haja efetiva ofensa a direitos da personalidade, com sofrimento que ultrapasse o mero dissabor cotidiano.

No caso concreto, a situação vivenciada pela autora, embora evidentemente angustiante, foi significativamente mitigada pela pronta intervenção judicial,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o deferimento da tutela de urgência em abril de 2025 (fls. 83/84 e 96), que determinou a imediata suspensão dos descontos das parcelas dos empréstimos fraudulentos em seu benefício previdenciário. Tal medida impediu que a consumidora fosse submetida a um estado prolongado de privação financeira ou tivesse seu nome indevidamente inscrito em cadastros de inadimplentes, ainda que tenha havido posterior alegação de descumprimento pontual pelo banco (fls. 375/381).

Cumprindo observar, ainda, que a própria conduta da autora ao interagir com o golpista e fornecer dados sensíveis para acesso remoto ou validação das operações bancárias revela contribuição causal para a consumação da fraude, circunstância que, embora insuficiente para caracterizar culpa exclusiva (art. 14, § 3º, II, do CDC), afasta a presunção de dano moral *in re ipsa* de intensidade suficiente a justificar a reparação extrapatrimonial.

A recomposição material determinada na sentença —consistente na declaração de nulidade dos contratos, restituição dos valores indevidamente descontados e imputação ao banco do prejuízo decorrente do PIX não recuperado —mostra-se adequada para restabelecer o equilíbrio patrimonial da consumidora, além de cumprir a função preventiva e pedagógica da responsabilidade civil objetiva imposta ao fornecedor.

Inexistindo inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, exposição pública vexatória ou qualquer outra ofensa à honra ou à dignidade da autora com repercussão social relevante, impõe-se o afastamento da condenação por danos morais, em consonância com os precedentes desta Corte (cf. julgados colacionados supra).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** à apelação interposta pelo réu, para afastar a indenização por dano moral.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos aos patronos da parte adversa, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Fixo os honorários advocatícios devidos pelo réu à patrona da autora em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, correspondente ao proveito econômico por ela obtido. De igual modo, fixo os honorários advocatícios devidos pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora ao patrono do réu em 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico por este obtido, consistente no valor da indenização por dano moral ora afastada. Quanto à autora, a exigibilidade dessas verbas fica suspensa, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR