



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000156376**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004334-45.2023.8.26.0587, da Comarca de São Sebastião, em que são apelantes/apelados BANCO BRADESCO S/A e BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante SIDNEIA JACINTO DE JESUS LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao apelo do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1004334-45.2023.8.26.0587

Comarca: São Sebastião

Juiz (a): Guilherme Kirschner

Apelantes e (reciprocamente) apelados: Banco Bradesco S/A e Sidneia Jacinto de Jesus Lima

Voto nº: 00097

APELAÇÕES. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais julgada parcialmente procedente. Golpe da central telefônica. Determinação de devolução simples dos valores descontados na conta e no benefício previdenciário da autora, decorrentes dos contratos de empréstimos fraudulentos, bem como de devolução, pela autora, da quantia disponibilizada na conta dela. Dano moral que não foi reconhecido. Insurgência de ambas as partes.

RECURSO DO RÉU. Ilegitimidade passiva inexistente. Réu diretamente ligado ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação dos seus serviços. Empréstimos fraudulentos. Operações financeiras discrepantes do perfil ordinário de utilização da conta da autora que, à época dos fatos contava com 70 anos de idade. Contratos de empréstimos impugnados pela autora corretamente declarados inexigíveis. Deficiência na detecção das operações anormais e não acionamento de mecanismos de alerta. Defeito na prestação de serviços efetivamente ocorrido. Precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese. Fortuito interno, inerente à atividade do réu. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Devolução dos valores descontados na conta e no benefício previdenciário da autora que era de rigor. Recurso desprovido.

APELO DA AUTORA. Determinação de devolução da integralidade dos valores disponibilizados na conta da autora que é indevida. Demonstrado que quantia expressiva não permaneceu com a autora, já que transferida para terceira fraudadora. Transferência para a criminosa que ocorreu como desdobramento da falha de segurança do sistema do réu. Pedido de devolução dobrada dos valores que foram descontados na conta da autora e no benefício previdenciário dela que é descabido. Hipótese que não se enquadra na previsão do art. 42, parágrafo único do CDC. Devolução que é simples por se tratar de reparação de dano material. Dano moral ocorrido. Ocorrência de perturbação ao estado de espírito da autora. Hipótese de aplicação da teoria do desvio produtivo. Situação dos autos que extrapola



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral. Indenização por dano moral que deve ser majorada para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Quantia compatível com as circunstâncias do fato, proporcional à extensão do dano e em consonância com o caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na espécie – Recurso parcialmente provido.

Apelo do réu desprovido. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes contra a r. sentença (fls. 195/198, aclarada a fls. 283/287), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais.

Proferida a sentença de fls. 195/198, a autora apresentou embargos de declaração que foram inicialmente rejeitados (fls. 221). As partes apresentaram os recursos de apelação de fls. 222/238 (réu) e 243/248 (autora). Após, o i. magistrado de 1º grau reconsiderou a decisão de fls. 221, para acolher parcialmente os embargos de declaração apresentados pela autora (fls. 283/287). O dispositivo da sentença passou a ter o seguinte teor:

*“Ante o exposto, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, confirmando a antecipação de tutela, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos deduzidos na inicial, movida por Sidneia Jacinto de Jesus Lima em face de BANCO BRADESCO S/A para: a) declarar a nulidade dos contratos e inexigibilidade das dívidas atreladas aos contratos objeto da presente ação, retornando as partes ao status quo ante; b) determinar à parte autora que proceda à devolução ao Banco réu do valor tomado emprestado, com correção monetária pelo INPC, a partir da data do crédito; c) determinar à Instituição Financeira que proceda à restituição dos valores descontados indevidamente do benefício da parte demandante, assim como outros pagamentos eventualmente realizados, os*

*quais devem ser corrigidos monetariamente pelo INPC a partir da data do efetivo desembolso e acrescidos de juros de mora à taxa legal, desde a citação, oportunizada a compensação dos créditos e débitos (368 do Código Civil);*

*Ante a sucumbência recíproca e proporcional (meio a meio), as custas e despesas processuais serão rateadas, arcando cada qual com os recíprocos e proporcionais honorários advocatícios, arbitrados, no total, em 10% do valor da atualizado da causa, com juros de mora a partir do trânsito em julgado.*

*Fica suspensa a condenação de sucumbência devida pela parte autora em razão da gratuidade processual.” (fls. 283/287).*

No arrazoadado de fls. 222/238, o réu alegou, preliminarmente, ilegitimidade passiva “*ad causam*”. No mais, sustentou, em síntese, a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Disse que as transações contestadas pela autora foram devidamente realizadas através de aplicativo *Bankline*, com a correta utilização do dispositivo token e senha eletrônica de uso pessoal e intransferível, que representa sua assinatura eletrônica. Houve culpa exclusiva de terceiros que a contactaram por telefone e da própria vítima, o que exclui a responsabilidade do réu. Os empréstimos foram regularmente contratados. A restituição de valor determinada na origem é indevida. Pelo princípio da causalidade, os ônus da sucumbência devem ser atribuídos exclusivamente à autora, já que ela que instaurou o processo.

No apelo interposto pela autora após o acolhimento parcial dos embargos de declaração (fls. 295/303), ela alegou, em síntese, ser indevida a compensação que foi determinada na origem. Os valores disponibilizados em razão dos empréstimos fraudulentos não permaneceram em sua conta. Após a realização dos empréstimos, os criminosos orientaram a autora a transferir as quantias disponibilizadas para quitação deles. A fraude em questão somente se tornou possível

devido à falha dos sistemas de segurança do réu. É indevida a determinação de restituição dos valores objeto dos empréstimos fraudulentos. Pediu a devolução dobrada dos valores indevidamente descontados em seus benefícios previdenciários. Disse que houve dano moral. Requereu a condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais.

Em suas respostas (fls. 265/270 e 311/323), as partes, basicamente, requereram o desprovimento dos recursos contrários.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. O do réu está devidamente preparado. O da autora não, mas ela é beneficiária da gratuidade da justiça. Os recursos, então, comportam conhecimento.

De início, rejeita-se a objeção preliminar de ilegitimidade passiva. O réu está diretamente ligado à pretensão e ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação dos seus serviços. Daí sua legitimidade para figurar no polo passivo da ação.

No mais, a sentença recorrida tem o seguinte teor: *“Este juízo é competente porque a autora tem domicílio neste foro, nos termos do art.101, I, do Código de Defesa do Consumidor. Os réus são partes legítimas porque a petição inicial imputa-lhes responsabilidade pelo prejuízo alegado pela autora, sendo questão de mérito resolver sobre a existência ou não da referida responsabilidade. A ação é parcialmente procedente. Alegam os réus que as transações apontadas na inicial foram realizadas com o uso de dados pessoais e senha, de onde não se poderia imputar a eles responsabilidade pela transação. Ocorre que trata-se de evidente relação de consumo, com a hipossuficiência da parte autora. E ainda que assim não fosse, cabia à parte ré provar que a fraude foi efetivamente perpetrada com o uso de cartão magnético e senha legítimas e originais, nos termos do art. 373, II, do CPC. Todavia, não basta para tanto os "prints" de tela juntados na defesa sem qualquer segurança de que sejam dados realmente utilizados nas transações apontadas na inicial. Para se aferir a veracidade do alegado pela parte ré, necessária se faria a perícia técnica, prova esta não perseguida, tendo os réus, instados a especificar provas, pedido o julgamento antecipado. Sobre o tema acerca*

*da necessidade de prova pericial: (...). Destarte, em não tendo o requerido se desincumbido do ônus probandi que sobre si recaia, de rigor a procedência da ação para o fim de declarar a nulidade dos contratos apontados na inicial e a consequente inexigibilidade das dívidas atreladas a estes. Nesse quadro, há de ser declarada a nulidade dos contratos em debate e determinado o retorno das partes ao "status quo ante", devendo a parte autora devolver ao banco os valores tomados emprestados e à Instituição Financeira ressarcir os valores descontados indevidamente do benefício da parte requerente, assim como de outros pagamentos eventualmente realizados, oportunizada a compensação entre os créditos e débitos, ao arrimo do preconiza o art. 368 do Código Civil. Para tanto, deverá a parte autora proceder à devolução do montante que lhe foi disponibilizado, corrigido monetariamente pelo INPC desde a data da disponibilização, sob pena de enriquecer ilícitamente. Por outro lado, à parte ré cumprirá ressarcir os descontos indevidamente realizados no benefício previdenciário da parte autora, admitida a compensação com o somatório a ser reembolsado pela parte autora, consoante exegese do art. 368 do Código Civil. O abatimento ou devolução das quantias descontadas serão feitos de maneira simples, já que o montante foi de fato disponibilizado à autora e não houve conduta dolosa diretamente atribuível ao réu que justifique a devolução em dobro (devendo ser observado o tema n. 929 do STJ). Por sua vez, não há razão para condenação por dano extrapatrimonial, problemas decorrentes de contratos, embora indesejáveis, são previsíveis e afetam exclusivamente aqueles que resolveram contratar e escolheram, livremente, com quem fazê-lo. Nos ilícitos contratuais, a reparação por dano moral deve ficar restrita aos casos de conspícua má-fé e severas consequências para a parte inocente, que não estão presentes no caso. Ante o exposto, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, confirmando a antecipação de tutela, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos deduzidos na inicial, movida por Sidneia Jacinto de Jesus Lima em face de BANCO BRADESCO S/A para: a) declarar a nulidade dos contratos e inexigibilidade das dívidas atreladas aos contratos objeto da presente ação, retornando as partes ao status quo ante; b) determinar à parte autora que proceda à devolução ao Banco réu do valor tomado emprestado, com correção monetária pelo INPC, a partir da data do crédito; c)*

*determinar à Instituição Financeira que proceda à restituição dos valores descontados indevidamente do benefício da parte demandante, assim como outros pagamentos eventualmente realizados, os quais devem ser corrigidos monetariamente pelo INPC a partir da data do efetivo desembolso e acrescidos de juros de mora à taxa legal, desde a citação, oportunizada a compensação dos créditos e débitos (368 do Código Civil); Ante a sucumbência recíproca e proporcional (meio a meio), as custas e despesas processuais serão rateadas, arcando cada qual com os recíprocos e proporcionais honorários advocatícios, arbitrados, no total, em 10% do valor da atualizado da causa, com juros de mora a partir do trânsito em julgado. Fica suspensa a condenação de sucumbência devida pela parte autora em razão da gratuidade processual.” (fls. 283/287).*

Passa-se à análise dos recursos. O apelo do réu não comporta provimento. O recurso da autora merece ser parcialmente provimento.

A autora narrou que recebeu ligação telefônica de suposto preposto do réu que, sabendo que ela mantinha conta junto à agência Bradesco de São Sebastião, informou-lhe que “a conta bancária havia sido clonada, tendo em vista uma suspeita de fraude onde foi identificado uma solicitação de 2ª via do cartão de débito”. A autora, que à época dos fatos contava com 70 anos de idade, seguiu as orientações do fraudador visando o bloqueio da referida solicitação de cartão. Após alguns procedimentos, foram realizadas duas transações bancárias pelo golpista que culminaram em empréstimos indevidos num total de R\$ 28.260,37 (um empréstimo pessoal de R\$ 9.983,40 e um empréstimo/financiamento consignado de R\$ 18.276,97).

Em seguida, o criminoso disse à autora que, por segurança, era melhor transferir os valores disponibilizados para outra conta. Ela, então, transferiu para conta mantida por sua filha junto ao Nubank, Isabelle Jacinto Lima, todo seu saldo no valor de R\$ 33.527,91 (fls. 26). Ato contínuo, o golpista orientou a autora para realizar nova transferência desse valor para liquidar os empréstimos para o CNPJ que lhe foi informado. Ela fez transferência, que totalizaram R\$ 33.348,84 (fls. 05) e depois percebeu que se tratava de terceira pessoa com o nome de Arianne Rodrigues Monteiro. E ao conferir os extratos de seu benefício previdenciário e de sua conta, viu que os empréstimos continuavam ativos.

Pois bem.

É sabido que, a cada dia, a população é exposta a inúmeras notícias envolvendo as mais variadas fraudes praticadas no âmbito do sistema bancário, dentre as quais se destaca o chamado “*golpe da central de atendimento*”. É o caso dos autos.

Embora a autora tenha sido ludibriada pelos fraudadores – circunstância que, de certo modo, contribuiu para a concretização do golpe –, a responsabilidade pelo evento danoso não pode ser atribuída exclusivamente a ela.

Constitui medida elementar de segurança das instituições financeiras promover o bloqueio preventivo da movimentação da conta e estabelecer contato com o cliente sempre que identificada movimentação atípica, como ocorreu no caso dos autos. Evidentemente, na ausência dessas providências, impõe-se o estorno das operações suspeitas.

Ressalte-se que é amplamente conhecido o funcionamento dos sistemas de segurança bancários, os quais, ao detectarem movimentações incompatíveis com o perfil do cliente, acionam mecanismos de alerta, adotando providências que se iniciam com o bloqueio de cartão ou de conta e prosseguem com o contato direto com o cliente para confirmação da legitimidade das transações.

No caso dos autos, os extratos de fls. 23 e segs. mostram o quão discrepantes do perfil da autora foram as transações fraudulentas, sem que os mecanismos de segurança do réu funcionassem. A falha na prestação de serviços do réu é patente.

Não procede, ademais, a alegação de que o evento decorreu de culpa exclusiva de terceiro, de modo a afastar a responsabilidade do réu. Atualmente, é firme o entendimento de que o fato de terceiro apto a excluir a responsabilidade deve se equiparar ao fortuito externo, isto é, aquele imprevisível, inevitável e estranho à atividade do prestador de serviços. Na hipótese dos autos, contudo, trata-se de fortuito interno, diretamente relacionado ao risco da atividade desempenhada pela instituição financeira.

Nesse sentido, dispõe a Súmula nº 479 do 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.”*

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do réu, não há possibilidade de transferir a responsabilidade à autora sobre os empréstimos e transferências bancárias de forma fraudulenta. Não foi demonstrada culpa exclusiva do consumidor, pelo que não se tem a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

*“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*

Assim, era mesmo o caso de serem declarados inexistentes os dois contratos celebrados fraudulentamente indicados na inicial e, por consequência, a inexigibilidade das dívidas deles decorrentes, com determinação de devolução

valores descontados indevidamente do benefício da parte requerente, assim como de outros pagamentos eventualmente realizados.

A devolução, pelo réu, dos valores descontados na conta e no benefício previdenciário da autora em razão dos empréstimos fraudulentos deve ser simples, porque a hipótese não é de pagamento indevido propriamente dita, na linha do disposto no parágrafo único do art 42 do CDC. Verifique-se a redação do dispositivo: *“Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

No caso dos autos, não houve cobrança ou pagamento indevido, mas descontos por conta da perpetração de golpe. Por isso, não é possível se pleitear a devolução dobrada. Como bem consignado pelo i. magistrado de 1º grau: *“não houve conduta dolosa diretamente atribuível ao réu que justifique a devolução em dobro”*. Em verdade, a condenação na devolução dos valores descontados não tem natureza de repetição de indébito, mas de indenização por dano material.

De resto, deve ser afastada a determinação de devolução, pela autora, da integralidade dos valores disponibilizados em sua conta. Restou demonstrado que a quantia – 33.527,91 (fls. 04) – foi transferida para conta da filha da autora e, na sequência, quase a integralidade – R\$ 33.348,84 (fls. 05), para terceira fraudadora de nome Arianne Rodrigues Monteiro visando a quitação dos empréstimos (fls. 05), conforme orientação do criminoso. Não se pode perder de vista que o resultado do golpe – transferência dos valores para terceira fraudadora – ocorreu como desdobramento da falha de segurança do sistema do réu. Assim, considerando que parte expressiva da quantia não permaneceu à disposição da autora, não há que se falar em compensação da integralidade dos valores, mas apenas de R\$ 179,07.

Prossegue-se.

O dano moral restou caracterizado.

Os acontecimentos foram aptos a gerar significativo abalo psicológico, com repercussão direta na qualidade de vida e na saúde da autora.

Ela se viu vinculada a duas obrigações de pagamento indevidas, originada justamente da falha na prestação do serviço bancário. Além disso, teve de suportar a resistência desproporcional da instituição financeira no reconhecimento de sua responsabilidade. Diante desse cenário, foi compelida a recorrer ao Poder Judiciário para ver solucionada a questão, o que, por si só, acarretou desgaste adicional.

Além disso, o tempo perdido pela consumidora para resolver o problema causado pela má prestação do serviço pelo réu dá ensejo ao reconhecimento do dano moral pela aplicação da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Por esta teoria, resta caracterizado o abalo moral indenizável na situação em que o consumidor, em sua posição de vulnerabilidade diante do vício/defeito do produto ou serviço prestado pelo fornecedor, vê-se obrigado a dispor de desarrazoado lapso temporal para solucionar o problema.

Sobre o tema, o seguinte julgado do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à*

*função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (REsp 1737412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 05/02/2019, DJe 08/02/2019).*

Não se pode ignorar a realidade cotidiana: as grandes corporações, com a prática comum de não resolver os problemas administrativamente, acabam por forçar o consumidor a contratar advogado e a judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Isso implica considerável perda de tempo, o que têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Dessa forma, no caso em exame, encontra-se plenamente configurado o dano moral suportado pela autora, decorrente não apenas da falha na prestação do serviço pelo réu – que acabou por permitir a realização de operações fraudulentas por terceiros –, mas também da injustificável demora na solução, ou ausência dela, para o problema apresentado.

Era o caso, portanto, de ser reconhecido o dano moral.

Passa-se à análise do “*quantum*” da indenização a ser fixado.

A indenização por danos morais deve obedecer a suas finalidades preventiva e compensatória, além de ser razoável e proporcional. A indenização deve ser fixada com prudência, à luz das particularidades do caso concreto, de modo que não se revele excessiva, a ponto de ensejar enriquecimento sem causa da vítima, nem ínfima ou irrelevante frente à capacidade econômica do demandado, sendo insuficiente para desestimular a reiteração de condutas semelhantes.

No caso concreto, mostra-se razoável a fixação da indenização em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) – e não no montante pleiteado

equivalente a dez salários mínimos -, por se tratar de quantia adequadamente amparada nos elementos fáticos constantes dos autos, tais como a condição econômica das partes, o acervo probatório e o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros critérios.

A quantia ora fixada não configura enriquecimento sem causa e incorpora o necessário caráter educativo-punitivo que deve orientar a indenização na hipótese, com o objetivo de induzir o ofensor a adotar maior cautela no exercício de suas atividades. Essa finalidade consolidou-se na jurisprudência como um dos parâmetros relevantes para a fixação do valor indenizatório.

A relação entre as partes é contratual. Em sendo assim, os juros de mora sobre ambas as indenizações - por dano moral e material (assim considerada a devolução, pelo réu, dos valores descontados na conta e no benefício previdenciário) - serão contados a partir da citação. A correção monetária da indenização por danos morais deve ser feita a partir da publicação do acórdão. Trata-se da aplicação do enunciado da Súmula 362 do STJ. E a correção da indenização por dano material se dará a partir da data do efetivo prejuízo sofrido pela autora.

A correção dos valores a serem devolvidos, a partir de 28/08/2024, passou a ser feita pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Nesse sentido, o recente entendimento do STJ, explicitado no REsp 1.795.982.

Por fim, não colhe a alegação do réu de que os ônus da sucumbência eram exclusivos da autora por conta do princípio da causalidade, porque ela quem propôs a ação. Sob o prisma da causalidade, não há dúvida que quem deu causa à ação foi o réu que falhou ao permitir que terceiros contratasse em nome da autora, o que a levou à propositura da ação.

Assim, nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao apelo da autora para afastar a determinação de devolução da integralidade dos valores que foram disponibilizados na conta dela e reconhecer a existência de dano moral, fixada a indenização por danos morais em R\$ 4.000,00. Foi negada a pretensão da autora de devolução dobrada dos valores descontados em sua conta e em seu benefício previdenciário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O resultado do julgamento não altera a distribuição dos encargos sucumbenciais, mantida a sucumbência recíproca. Em razão da sucumbência recursal integral do réu, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, impõe-se a majoração dos honorários devidos à patrona da autora, para 15% da base de cálculo adotada na sentença. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação da profissional nesta sede. Não há majoração de honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, porque o provimento do recurso da autora foi parcial.

Nesses termos, voto por negar provimento ao apelo do réu e por dar parcial provimento ao recurso da autora.

**DANIEL BLIKSTEIN**

Relator