



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008916

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004340-78.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado GILSIVAN BARBOSA DE SENA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004340-78.2024.8.26.0082

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Gilsivan Barbosa de Sena

Comarca: Boituva

Voto nº 8628

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FORTUITO INTERNO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou nulidade de empréstimo e condenou a indenizar danos materiais e morais decorrentes de fraude por engenharia social.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Definir se fraude por golpe do falso funcionário configura fortuito interno ou externo para fins de responsabilização bancária.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A fraude praticada por terceiro no contexto de operações bancárias configura fortuito interno, risco inerente à atividade financeira.

Instituições financeiras têm dever de implementar sistemas de segurança capazes de identificar operações incompatíveis com o perfil do cliente.

A contratação de empréstimo seguida de transferência integral do valor para terceiro desconhecido constitui operação atípica que deveria acionar mecanismos de bloqueio.

A mera autenticação por senha e biometria não afasta responsabilidade quando ausente monitoramento comportamental eficaz.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Fraude bancária por terceiro configura fortuito interno, não excluindo responsabilidade da instituição financeira. 2. Operações incompatíveis com perfil transacional do cliente impõem dever de bloqueio pelo banco.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.11.2011; STJ, REsp 2.052.228-DF; STJ, EAREsp 664.888-RS; TJSP, Enunciado 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rel. Des. Marco Pelegrini, j. 24.09.2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 21.08.2025.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo banco réu para reformar a r. sentença de fls. 181/186, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos.

Na petição inicial, o autor narrou que, em 25 de abril de 2024, foi vítima do denominado “golpe do falso funcionário” ou engenharia social, sendo induzido a erro por meliantes que detinham seus dados pessoais e bancários. Sob a falsa premissa de que deveria proteger sua conta e cancelar uma suposta operação fraudulenta, o autor foi manipulado a contratar um empréstimo em sua conta no valor de R\$ 11.191,13 e a efetuar, em seguida e de forma imediata, duas transferências PIX, totalizando R\$ 11.300,00 (R\$ 5.000,00 e R\$ 6.300,00), para a conta de terceiro desconhecido, com a finalidade de “devolver” o valor do empréstimo. Pleiteou o consumidor a declaração de inexistência do débito do empréstimo, a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais no valor das transferências (R\$ 11.300,00) e indenização por danos morais.

O banco réu apresentou contestação (fls. 92/124), arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o argumento de que a responsabilidade seria dos terceiros beneficiários dos valores, e a inépcia da inicial. No mérito, sustentou que as transações foram realizadas pelo próprio correntista, com uso de senha e token, e que a fraude ocorreu “*fora da plataforma bancária*”, configurando fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), o que afastaria sua responsabilidade objetiva.

A sentença (fls. 181/186) rejeitou as preliminares e, no mérito, reconheceu a falha na prestação do serviço da instituição financeira, destacando que as operações de contratação de empréstimo seguida da transferência integral do valor em curtíssimo espaço de tempo eram objetivamente atípicas e deveriam ter acionado os sistemas de segurança do banco réu, caracterizando o evento como fortuito interno. O dispositivo da sentença julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 499737241 (R\$ 11.191,13) e das transferências PIX (fls. 47/51), bem como para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais fixados, respectivamente, em R\$ 11.300,00 e R\$ 10.000,00.

Em suas razões recursais (fls. 190/215), o réu reitera a preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, busca a improcedência da ação insistindo na tese de culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo como causas excludentes de responsabilidade. Subsidiariamente, postula a redução da condenação por danos morais e, caso seja mantida a declaração de nulidade do contrato de empréstimo, a condenação do autor à restituição do valor objeto do contrato anulado (R\$ 11.191,13), sob pena de enriquecimento sem causa.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 221/229), pugnando pela manutenção da sentença.

VOTO

A preliminar de ilegitimidade passiva não deve ser acolhida. O banco apelante, como fornecedor dos serviços de conta corrente e dos produtos de crédito contestados, integra diretamente a relação jurídica material discutida nos autos. A alegação de que a fraude foi praticada por terceiro não afasta sua pertinência subjetiva para a causa, confundindo-se, em verdade, com o próprio mérito da demanda, que versa sobre a existência ou não de falha na segurança de seus serviços. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiro, na modalidade conhecida como "golpe da falsa central de atendimento".

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

No caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela parte autora, conhecida como "golpe da falsa central de atendimento" ou "golpe do falso funcionário", configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a

atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

"Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta do consumidor induzida pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente. O banco apelante alega que as transações foram validadas pelo

próprio consumidor, com uso das credenciais “no Mobile”, senha e “M-TOKEN” (fl. 196), o que caracterizaria culpa exclusiva da vítima, excludente de sua responsabilidade. O argumento não prospera.

Conforme narrado na petição inicial e corroborado pelos documentos dos autos, o consumidor foi induzido a erro por fraudador que detinha seus dados pessoais e bancários. Valendo-se de engenharia social, o golpista se passou por preposto do banco e convenceu o consumidor a realizar procedimentos no aplicativo que culminaram na contratação de empréstimo de R\$ 11.191,13 (Contrato nº 499737241 – fl. 48) e na subseqüente pulverização de R\$ 11.300,00 por meio de duas transferências via PIX (fls. 44/45 e 47).

Embora o consumidor tenha participado da ação ao fornecer seus dados de acesso, tal fato, por si só, não afasta a responsabilidade da instituição financeira. A rapidez das operações contestadas – contratação de empréstimo de valor considerável e duas transferências imediatas para contas de terceiros desconhecidos –, aliada à ausência de histórico de contratação de empréstimos ou de operações de alto valor pelo cliente (fls. 52/57), destoam flagrantemente do perfil transacional do autor.

Realmente, o padrão de movimentação do consumidor, excluindo as transações contestadas e o empréstimo, é de um volume financeiro modesto, com entradas e saídas que giram em torno de R\$ 1.000,00 a R\$ 3.000,00 por mês (provenientes de transferências, TEDs e PIX de terceiros, além de compras e pagamentos de contas). O consumidor estava desempregado (fls. 2, 21-26, 64-69) e, em alguns meses, operava com saldo negativo ou próximo de zero.

O total movimentado em 25/04/2024 (R\$ 11.191,13 de entrada e R\$ 11.300,00 de saída) é extremamente atípico e muito superior ao volume financeiro habitual do consumidor, que, conforme os extratos de maio, junho e julho, raramente ultrapassava R\$ 3.000,00 em entradas ou saídas em um único dia, e nunca atingiu valores próximos a R\$ 11.000,00 em uma única transação. A atipicidade é reforçada pela natureza das transações. O consumidor não tinha histórico recente de contratação de crédito pessoal de alto valor. Ademais, o valor total do empréstimo (R\$ 11.191,13) foi transferido quase que integralmente (R\$ 11.300,00, sendo R\$ 5.000,00 e R\$ 6.300,00) para um único beneficiário em duas transações sequenciais no mesmo dia, logo após o crédito.

Essa sequência de eventos (crédito de alto valor seguido de débito quase total para terceiro) é um forte indicativo de fraude, como reconhecido na sentença (fl. 183). A falha na prestação do serviço reside justamente na ausência de mecanismos de segurança eficazes para detectar e bloquear movimentações financeiras incompatíveis com o padrão habitual do cliente. O dever de segurança é inerente à atividade bancária e abrange a implementação de sistemas capazes de identificar e barrar operações suspeitas, prevenindo danos ao consumidor. A ocorrência de fraudes como a descrita nos autos é um risco da atividade e, por essa razão, configura fortuito interno, nos termos do que dispõe a supramencionada Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Embora o autor tenha sido induzido a realizar a transação, ele foi ludibriado por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade. A causa primária do dano não foi o erro do consumidor, mas a omissão do banco em prover a segurança que dele se esperava, permitindo que a fraude se consumasse.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. A contratação fraudulenta e a transferência de valores em favor do terceiro fraudador foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, utilizando o aplicativo bancário, mediante processos de autenticação biométrica e senha pessoal, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

*RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos***

consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da

demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

A responsabilidade do banco apelado está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição financeira pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a procedência dos pedidos formulados na inicial.

Dessa forma, constatada a falha na segurança do serviço, que permitiu a fraude, correta a sentença ao declarar a nulidade do empréstimo e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como ao determinar a restituição dos valores transferidos ao golpista.

Mostra-se descabida a tese subsidiária do recorrente, no sentido de que, para evitar enriquecimento sem causa do consumidor, este deve ser condenado a restituir o valor do empréstimo. Conforme inequivocamente demonstrado pelo extrato de fl. 46, o consumidor, na tentativa de mitigar os prejuízos e evitar a cobrança de parcelas de dívida que não contraiu, obteve recursos de terceiros e, em 4 de julho de 2024, realizou a quitação antecipada do contrato fraudulento, pagando à instituição financeira o montante de R\$ 12.066,22 (doze mil e sessenta e seis reais e vinte e dois centavos).

Portanto, a apelante não apenas já recebeu o valor correspondente ao mútuo fraudulento, como o recebeu com acréscimos. Pleitear novamente a restituição desse valor é uma afronta à realidade dos autos e ao princípio que veda o comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*). Muito embora o prejuízo material tenha correspondido a R\$ 12.066,22, o autor deu-se por satisfeito com a condenação à reparação dos danos materiais no valor de R\$ 11.300,00, que, portanto, mostra-se correta, pois corresponde exatamente aos valores que foram subtraídos da esfera patrimonial do consumidor por meio das transferências fraudulentas, não se mostrando cabível nenhuma redução.

Quanto aos danos morais, a situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero dissabor. A gravidade da fraude e o abuso de confiança evidenciam a extensão do dano moral sofrido pelo consumidor. No caso, o consumidor foi vítima do golpe do "falso funcionário", modalidade de fraude que se baseia na engenharia social e no abuso de confiança. O falso gerente possuía informações detalhadas sobre o consumidor, incluindo dados pessoais e bancários.

A posse desses dados pelo fraudador, que se apresentou como representante da instituição financeira, gerou sentimento de insegurança e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vulnerabilidade no consumidor, que acreditou estar seguindo orientações legítimas para proteger sua conta. O consumidor, ao confirmar as informações dos golpistas e, na sequência, fazer transferências bancárias para supostamente devolver quantias objeto de empréstimo indevido, agiu de boa-fé. A fraude culminou na contratação de empréstimo de R\$ 11.191,13 e na transferência de R\$ 11.300,00 (fl. 47). Ser enganado por meliantes que detinham informações pessoais e bancárias, contrair dívida de valor significativo sob fraude e, em seguida, ter que recorrer a terceiros para cobrir o prejuízo imediato (fl. 52 - movimentações do dia 4), além da necessidade de buscar o Poder Judiciário para solucionar um problema gerado pela insegurança do serviço prestado, acarreta profundo sentimento de impotência e insegurança.

O montante indenizatório (R\$ 10.000,00) revela-se plenamente adequado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo tanto ao caráter compensatório da vítima, que precisa ter mitigada a dor causada pelo evento, quanto ao caráter pedagógico e punitivo da medida, que visa desestimular a reincidência de condutas negligentes por parte da instituição financeira no que concerne ao seu dever de segurança perante os consumidores.

Em suma, a apelação deve ser desprovida, mantendo-se integralmente a r. sentença. Em consequência, na forma do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, fica majorada a verba honorária devida pelo réu, de 10% para 15% sobre o valor da causa.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator