



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000335293

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004424-05.2025.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante PEDRO SOARES CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1004424-05.2025.8.26.0451

Apelante: Pedro Soares Cardoso

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Piracicaba

Juiz(a): Daniela Mie Murata

Voto nº 14032

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS NÃO CONTRATADOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. COMPENSAÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação para anular contratos de empréstimo fraudulentos e determinar a restituição simples dos valores descontados, com compensação, reconhecendo culpa concorrente e afastando a indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se há culpa concorrente do consumidor em fraude bancária praticada por terceiros; (ii) estabelecer se é devida a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a compensação com valores depositados; e (iii) determinar a existência e o quantum dos danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, reconhecendo-se sua responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço, conforme Súmula 297 e Súmula 479 do STJ.

4. Afirma-se que a fraude configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, impondo ao banco o dever de garantir a segurança das operações realizadas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

5. Rejeita-se a culpa concorrente, pois o mero contato do consumidor com terceiro não é causa determinante do golpe, sendo decisiva a falha do sistema bancário em permitir operações atípicas e sucessivas fora do padrão do cliente.
6. Reconhece-se que a instituição financeira não comprovou que eventual conduta do consumidor tenha contribuído diretamente para a fraude, não se desincumbindo do ônus probatório.
7. Determina-se a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da cobrança indevida.
8. Mantém-se a compensação entre os valores indevidamente descontados e aqueles depositados na conta do autor, a fim de evitar enriquecimento sem causa.
9. Configura-se o dano moral em razão dos transtornos, da subtração de valores e do desvio do tempo útil do consumidor, ultrapassando o mero aborrecimento.
10. Fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e os parâmetros jurisprudenciais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11 . Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno. 2. A realização de operações atípicas sem bloqueio ou verificação caracteriza falha na prestação do serviço bancário. 3. O mero contato do consumidor com terceiro não configura culpa concorrente apta a afastar a responsabilidade do banco. 4. É devida a restituição em dobro de valores indevidamente descontados, admitida a compensação para evitar enriquecimento sem causa. 5. A fraude bancária com prejuízo financeiro e desvio do tempo útil configura dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, §1º, 42, parágrafo único, 39, V, e 51, IV; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 54; STJ, Súmula 362; STJ, REsp 2.229.245/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; STJ, AgInt no AREsp 566.793/SP; STJ, Tema 1.059.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 336/341, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial formulado por PEDRO SOARES CARDOSO contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A para anular os contratos nº 522350 e nº 560557, bem como acessórios, condenando-se, ainda, o requerido à devolução dos valores comprovadamente descontados do benefício do autor, autorizada a compensação com o valor comprovadamente depositado na conta dele, tudo corrigido monetariamente desde o ajuizamento da ação e acrescidos de juros de mora desde a citação. Sucumbentes ambas as partes, cada qual arcará com as custas processuais a que deu causa, bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação para cada patrono.”*.

Apela a parte autora, sustentando, não se tratar de caso de culpa concorrente. Pleiteia pela restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, pelo afastamento da compensação de valores e pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00.

Contrarrazões da parte ré fls. (381/390), sustentando a manutenção da r. sentença.

É o relatório, fundamento e voto.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Ausentes questões preliminares, passo à análise do mérito!

O recurso merece provimento parcial!

Consta dos autos que o autor alega que ao conferir o seu extrato em fevereiro de 2025, constatou transações financeiras que não realizou nem autorizou, envolvendo contratação de dois empréstimos, nos valores de R\$ 8.581,47 e R\$ 58,718,74, junto



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de seguro prestamista e transferências Pix, nos valores de R\$ 4.850,00 e R\$ 4.9000,00, para empresa que não possui qualquer relação. Ademais, narra que por volta de um mês antes dos acontecimentos, foi surpreendido por um indivíduo que, se passado por funcionário de perfumaria, ofereceu um brinde ao autor e solicitou que fosse retirada uma foto sua, pedido este que foi negado.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

No caso dos autos, observa-se que a responsabilidade dos danos ocorridos decorre exclusivamente do serviço defeituoso prestado pelo réu.

Conforme disposto na r. sentença, o Magistrado fundamentou que fato de o autor ter interagido com terceiros desconhecidos que teriam realizado a sua captura de imagem foi um fato determinante para a ocorrência do golpe, de modo que entendeu pela ocorrência de culpa concorrente.

Entretanto, com a devida vênia à r. sentença, entendo não ser possível admitir que o mero fato de a vítima ter interagido com terceiro, que pode ou não ter tirado uma foto sua, configure culpa concorrente em uma fraude bancária. Destaca-se que o fato decisivo para a perpetração do golpe foi a incapacidade do sistema bancário em detectar movimentações financeiras nitidamente suspeitas e fora do padrão de consumo do cliente.

Nota-se que a dinâmica dos eventos é típica de fraude, na qual ocorrem empréstimos em valores expressivos, em um curto espaço de tempo, seguidos da transferência de valores para pessoas com as quais o cliente jamais teve qualquer relação. Com base dos documentos juntados (fls. 18/36), compreende-se que não houve maiores verificações pelo sistema de segurança do banco réu que autorizou a realização de múltiplos empréstimos em curto período, seguido de transferências PIX anormais para o perfil do cliente.

Ademais, o banco-réu não juntou documento que comprovasse que eventual foto ou imagem cedida pelo autor à terceiros foi utilizada para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

validar as contratações fraudulentas. Não se desincumbindo, assim, de seu ônus de provar a culpa do consumidor.

Cabe aos bancos a verificação da idoneidade das operações financeiras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor.

Nesse sentido, a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça prescreve 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”.

Portanto, o serviço foi defeituoso, nos termos do artigo 14, §1º do Código de Defesa do Consumidor, ao não fornecer a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Nesse sentido:

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. OCORRÊNCIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. APURAÇÃO. VALOR. LIQUIDAÇÃO. 1. A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy" e ocorrem movimentações atípicas, que destoam do padrão de uso dos serviços bancários pelo consumidor. 2. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se, em regra, diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço. 3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor. 4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço. 5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos e cedeu o seu cartão a terceiros, situação que deu ensejo às movimentações financeiras questionadas, as quais, entretanto, destoavam do padrão de consumo da correntista, caracterizando-se como manifestamente atípicas, o que caracteriza a falha na prestação do serviço da instituição financeira 6 . Recurso especial provido. (REsp n. 2.229.245/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025.).”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. FALSO FUNCIONÁRIO. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS. AFASTAMENTO DA CULPA CONCORRENTE. DANO MATERIAL LIMITADO AO VALOR EFETIVAMENTE SUBTRAÍDO. MAJORAÇÃO DO DANO MORAL. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações cíveis interpostas por ambas as partes (autor e banco) contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, declarou inexistentes empréstimos contratados mediante fraude, condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, ao ressarcimento parcial dos valores subtraídos, reconhecendo culpa concorrente, bem como à restituição das parcelas pagas e cessação das cobranças. O réu pleiteia a improcedência dos pedidos ou a redução do dano moral; o autor requer o afastamento da culpa concorrente, a majoração do dano moral e o ressarcimento integral dos prejuízos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

praticada por terceiro que se passou por funcionário do banco; (ii) estabelecer se há culpa concorrente do consumidor; e (iii) determinar a extensão dos danos materiais e morais indenizáveis. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O dever de segurança impõe ao banco a implementação de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de operações atípicas. 4. A sequência de três empréstimos, redistribuição de limites e transferências vultosas a beneficiárias sem histórico de transações, realizadas em curto espaço de tempo, configura padrão manifestamente suspeito que deveria ter sido bloqueado pelos sistemas de segurança. 5. A utilização de número telefônico aparentemente oficial e a adoção de técnicas de engenharia social geram legítima expectativa no consumidor de que tratava com preposto do banco, evidenciando sua hipossuficiência técnica e informacional. 6. Ainda que o autor tenha agido com imprudência, sua conduta não é suficiente para caracterizar culpa concorrente relevante, pois a falha sistêmica do banco foi determinante para a consumação da fraude. 7. O dano material corresponde ao valor efetivamente subtraído das economias do autor (R\$ 2.149,85), devendo os valores oriundos dos empréstimos fraudulentos ser suportados pela própria instituição e as parcelas eventualmente pagas serem apuradas em liquidação. 8. O dano moral é inequívoco diante da fraude sofisticada, da assunção indevida de dívidas e da necessidade de judicialização, sendo insuficiente o valor fixado na sentença para cumprir as funções compensatória e inibitória, razão pela qual se mostra adequado o arbitramento em R\$ 8.000,00, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso do réu desprovido e recurso do autor parcialmente provido para afastar sua culpabilização concorrente, condenar o réu ao ressarcimento integral do valor subtraído da conta (R\$ 2.149,85) e majorar a indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para R\$ 8.000,00. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 4º, III. CC, arts. 389, 404 e 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024). CPC/2015, arts. 85, §2º, e 86, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 43; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 479; STJ, Tema 466; STJ, Tema 1.059; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 12.09.2023; STJ, REsp 2.229.245/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 13.10.2025; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

09.05.2000. (TJSP; Apelação Cível 1003707-35.2024.8.26.0222; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de Guariba - 2º Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/03/2026; Data de Registro: 23/03/2026).”.

Assim, a r. sentença merece ser reformada para afastar a culpa concorrente.

Uma vez configurada a falha na prestação de serviços por parte da ré, por se tratar de fortuito interno inerente à própria atividade, é cabível o ressarcimento dos valores descontados em sua conta, devendo ocorrer o reconhecimento da inexigibilidade de todas as transações contestadas e de devolução em dobro dos valores indevidamente descontados da conta bancária, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Por outro lado, acertada a r. sentença ao fixar a compensação dos valores a serem restituídos ao Apelante com montante que foi fraudulentamente depositado em sua conta.

Observa-se que os empréstimos feitos resultaram no depósito de R\$ 65.113,89 na conta o autor, enquanto as transferências fraudulentas via PIX descontaram R\$ 9.750,00, o pagamento do seguro prestamista descontou R\$ 1.560,00 e a quitação do empréstimo ativo descontou R\$ 2.104,61, restando na conta do autor o valor de R\$ 51.692,67, que deve ser devolvido ao banco.

Assim, para evitar o enriquecimento sem causa, deve ocorrer a compensação entre os valores indevidamente descontados da conta do autor, referentes às transferências fraudulentas e encargos dos empréstimos nulos, e os valores depositados indevidamente na conta do autor.

Quanto aos danos morais, os fatos relatados causaram constrangimento e transtornos ao apelante, que além de ter tido significativo valor subtraído da sua conta bancária, enfrentou transtornos e desvio produtivo na tentativa de solucionar o problema, inclusive, extrapolando o mero aborrecimento. Dessa forma, nota-se a existência de danos extrapatrimoniais que ensejam em dano moral passível de indenização.

Destaca-se o ensinamento de Maria Helena Diniz sobre a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

matéria: *“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuo o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.”.* (DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101).

É perceptível que a falha de prestação de serviço do réu resultou em prejuízo que ultrapassa o mero prejuízo financeiro por parte do apelante, que, para solucionar este problema, teve que dedicar tempo útil que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais, gerando dano moral indenizável.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP,

Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:
AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

No mesmo sentido, segue entendimento desta turma:

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS VIA APLICATIVO. FALHA NA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta por Rute Manini contra sentença que julgou parcialmente procedente ação ajuizada em face do Banco Bradesco S.A., para declarar a inexigibilidade de débitos lançados em sua fatura em 24/05/2024, decorrentes de fraudes realizadas por terceiros após o roubo de seu aparelho celular. A autora apelou visando à reforma parcial da sentença para obter a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, sob o fundamento de que a falha na segurança do aplicativo bancário e o atendimento deficiente geraram transtornos relevantes.*

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO *Há duas questões em discussão: (i) verificar se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço de segurança bancária diante da ocorrência de fraude após roubo do celular da autora; (ii) apurar se estão presentes os pressupostos do dano moral e o valor adequado da indenização.*

III. RAZÕES DE DECIDIR *A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC, da Súmula 479 e do Tema 466, ambos do STJ. A disponibilização de serviços por meio digital impõe ao banco o dever de implementar mecanismos eficazes de segurança capazes de detectar e bloquear transações atípicas, o que não se verificou no caso concreto. A ausência de demonstração de medidas concretas de segurança, somada à verossimilhança das alegações da autora e ao registro de boletim de ocorrência imediatamente após o roubo, revela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC. O roubo do celular e as subseqüentes transações indevidas caracterizam fortuito interno, o que reforça a responsabilidade da instituição com base no risco da atividade descrita no artigo 927, parágrafo único, do CC. O dano moral está configurado diante dos abalos à esfera extrapatrimonial da autora, que enfrentou transtornos e desvio produtivo na tentativa de solucionar o problema, extrapolando o mero dissabor cotidiano. O valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais revela-se compatível com os parâmetros jurisprudenciais desta Corte, atendendo às funções compensatória e pedagógica da reparação, não sendo o caso de se atribuir sucumbência à autora pela falta de acolhida do*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

valor estimado na inicial, por força da Súmula 326 do STJ. IV. DISPOSITIVO Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1004608-41.2024.8.26.0565; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2025; Data de Registro: 22/07/2025).”.

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Em hipóteses análogas, esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 tem entendido como razoável a fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de reparação por danos morais, considerando os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade:

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeira contra sentença que condenou o banco a indenizar a parte autora em R\$ 10.000,00 por danos morais decorrentes de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, oriunda de suposta contratação irregular de cartão de crédito e título de capitalização. A sentença também fixou honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação. A instituição financeira pleiteia a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e dos honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se houve contratação válida dos produtos que embasaram a negativação; e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização por danos morais deve ser reduzido. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes configura-se como de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme pacificado pela Súmula 297 do STJ. A instituição financeira não comprova de forma inequívoca a regularidade da contratação do cartão de crédito ou do título de capitalização "Din Din do Milhão", tendo em vista que os documentos apresentados são insuficientes para demonstrar a validade do negócio jurídico. A negativação indevida gera, por si só, dano moral in re ipsa, considerando os transtornos e o desvio do tempo produtivo da parte autora. No arbitramento da indenização por danos morais, deve-se levar em conta tanto o caráter compensatório quanto o punitivo, buscando evitar o enriquecimento ilícito da vítima, ao mesmo tempo em que se preserva a função pedagógica da condenação. O valor da indenização fixado em primeiro grau (R\$ 10.000,00) mostra-se excessivo, sendo razoável a redução para R\$ 5.000,00, de acordo com os critérios da jurisprudência e a extensão do dano. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A negativação indevida, decorrente de contratação não comprovada, configura dano moral in re ipsa. O valor da indenização por danos morais deve ser adequado às circunstâncias do caso, observando-se o caráter compensatório e punitivo da condenação. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, art. 406; CDC, art. 6º; CPC, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 54; TJSP, Apelação Cível 1067747-38.2023.8.26.0100, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 11.09.2024. (Apelação Cível 1013842-65.2023.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024.”;

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – “GOLPE DO WHATSAPP” – RELAÇÃO DE CONSUMO – APLICABILIDADE DO CDC (SÚMULA 297 DO STJ) – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – DEVER DE SEGURANÇA – DANO MATERIAL CONFIGURADO – RESSARCIMENTO DEVIDO – DANO MORAL – CONFIGURAÇÃO – DESVIO DO TEMPO PRODUTIVO – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 – CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Incontroversa a relação de consumo, aplica-se à espécie o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme a Súmula 297 do STJ. Evidenciada a falha na prestação do serviço bancário diante da vulnerabilidade do sistema de segurança, que permitiu a realização de transação atípica e fraudulenta sem qualquer bloqueio preventivo ou confirmação da titularidade, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC). A fraude perpetrada por terceiro configura fortuito interno, integrando o risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade do fornecedor (Súmula 479 do STJ). Comprovado o prejuízo material, é devida a restituição do valor transferido indevidamente. Os transtornos, a violação à segurança da conta e o desvio do tempo produtivo da consumidora configuram dano moral indenizável, fixado em R\$ 5.000,00, quantia que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014243-67.2025.8.26.0482; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025)”.

Frise-se que o fato de o montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Súmula 326 do STJ.

No que tange aos consectários legais da indenização pelos danos morais, a correção monetária e os juros de mora devem ser aplicados em conformidade com as Súmulas do e. Superior Tribunal de Justiça, jurisprudência pacífica do e. STF e a legislação vigente, com especial atenção às inovações trazidas pela Emenda Constitucional nº 113/2021. A responsabilidade civil da instituição financeira, no caso em exame, possui natureza extracontratual, pois decorre da violação ao dever geral de não causar dano a outrem, consagrado no art. 186 do Código Civil. Nessa perspectiva, revela-se correta a incidência de juros de mora desde a data do evento danoso, conforme estabelecido na sentença recorrida. Assim, sobre o valor da indenização por danos morais, haverá a incidência de juros de mora, a partir da data do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54, do e. STJ, com correção monetária, a partir do arbitramento, a teor da Súmula nº 362, do e. STJ, sendo que (a) até 29/08/2024, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); (b) a partir de 30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou do índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil).

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, é caso de parcial provimento do recurso para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

os seguintes fins: i) Afastar a culpa concorrente do consumidor, entendendo pela responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos sofridos; ii) determinar a restituição em dobro de todos os valores indevidamente descontados da conta do autor; e iii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 com os devidos consectários legais.

Diante do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema Repetitivo n. 1.059 (“a majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto dar parcial provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator