



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000306687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004817-93.2024.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada MARIA SOCORRO SOBRAL (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004817-93.2024.8.26.0505

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Maria Socorro Sobral

Comarca: Ribeirão Pires

Voto nº 0710

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL/MOTOBOY. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Banco do Brasil S/A contra sentença que julgou procedente ação indenizatória movida por correntista vítima do “golpe do motoboy/falsa central”, condenando o réu à restituição de R\$ 9.617,90 a título de danos materiais e ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais, além de custas e honorários fixados em 15% sobre o valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelas transações fraudulentas realizadas; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de danos morais comporta redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Reconhece-se a relação de consumo entre as partes, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 2º e 3º, com possibilidade de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII), diante da vulnerabilidade da consumidora.

Incumbe à instituição financeira comprovar a regularidade das operações e a inexistência de falha no sistema de segurança, nos termos do art. 373, II, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu.

Verifica-se a atipicidade das transações, realizadas no mesmo dia, em sequência e em valores elevados, destoantes do perfil da correntista idosa (78 anos), circunstância que evidencia falha nos mecanismos de prevenção a fraudes.

A tentativa posterior de contato por vídeo e o bloqueio das senhas demonstram que o próprio banco identificou a irregularidade, porém de forma tardia, após a consumação dos débitos.

Fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias configura fortuito interno, inerente ao risco da

atividade, não afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479 do STJ.

Caracterizada a falha na prestação do serviço, impõe-se a restituição integral dos valores indevidamente debitados.

O dano moral decorre do abalo experimentado pela consumidora vítima de fraude bancária, devendo o valor ser fixado segundo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa.

Consideradas as circunstâncias do caso, a condição da autora e o caráter pedagógico da medida, o montante de R\$ 10.000,00 mostra-se excessivo, sendo adequada a redução para R\$ 6.000,00.

A redução do valor indenizatório não configura sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do STJ, mantendo-se os ônus sucumbenciais fixados na origem.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

Instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de transações fraudulentas realizadas por terceiros, quando evidenciada a atipicidade das operações e a falha nos mecanismos de segurança.

Fraude bancária configura fortuito interno e integra o risco da atividade, não afastando a responsabilidade prevista no art. 14 do CDC.

A fixação do dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, podendo ser reduzida quando o valor arbitrado se mostrar excessivo.

A redução do quantum indenizatório por dano moral não implica sucumbência recíproca, conforme Súmula 326 do STJ.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §1º, e 47; CPC, art. 373, II; CC, arts. 389 e 406 (redação da Lei nº 14.905/24). Súmulas 54, 326 e 362 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 741.393/PR, Rel. Min. Nancy Andriighi, 3ª Turma, j. 05.08.2008; STJ, REsp 1.060.515/DF, Rel. Min. Honildo Amaral de Mello Castro, 4ª Turma, j. 04.05.2010; STJ, Súmulas 297 e 479; TJSP, Apelações Cíveis nº 1090319-51.2024.8.26.0100; 1011415-79.2024.8.26.0047; 1057015-53.2023.8.26.0114; 1008077-26.2024.8.26.0006; 1035129-06.2024.8.26.0003; 1009612-70.2024.8.26.0529; 1005563-51.2025.8.26.0011.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 217/220), cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “*Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE a ação para: Condenar o Réu à restituição de R\$ 9.617,90 (nove mil, seiscentos e dezessete reais e noventa centavos) a título de danos materiais, com correção monetária e juros de mora conforme a fundamentação. Condenar o Réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais, com correção monetária a partir desta sentença e juros de mora a partir da citação. CONDENO o Réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação.*”

Irresignado, recorre o réu (fls. 223/230) sustentando, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço e a necessidade de alteração do termo inicial para incidência de juros. Subsidiariamente, requer a minoração dos danos morais e dos honorários sucumbenciais.

Recurso tempestivo. O réu recolheu e comprovou devidamente o preparo recursal (fls. 246).

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 237/242).

PASSO A VOTAR.

O recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia cinge-se à reparação material e moral da autora, ao ser vítima do "golpe do motoboy/falsa central" em 01/08/2024, alegando falha de segurança do banco réu.

Consigno, por oportuno, que a relação existente entre as partes se amolda àquelas abrangidas pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, haja vista que a parte **autora** se enquadra na conceituação de **consumidora** (art. 2º. da Lei citada) e a parte **ré** se encaixa no conceito de **fornecedora** (art. 3º. da mesma Lei).

Com arrimo nisso, a incidência das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor na hipótese dos autos é medida que se impõe.

Tratando-se de relação de consumo e sendo o banco réu que detém o monopólio da tecnologia, das informações, dados e documentos pertinentes ao caso específico, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor da consumidora (art. 6º, inc. VIII, Lei n. 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

No caso, porém, não há prova séria, idônea, robusta e convincente de ter a autora efetuado ou autorizado as transações contestadas.

Neste sentido, como bem salientado pelo Juízo sentenciante: “(...)Ao não se desincumbir do ônus de provar a segurança e a inexistência de falha em seus mecanismos de controle (Art. 6º, VIII, CDC, e Art. 373, II, CPC), o Banco Réu não afastou o nexo de causalidade e a responsabilidade objetiva que lhe é imposta, notadamente porque: 1) Perfil da Correntista: A Autora é idosa (78 anos) e seu extrato bancário (fls. 242-334) indica um perfil de movimentação de valores modestos, principalmente relacionados a recebimento de proventos e pagamentos de contas. 2) Atipicidade das Transações: As 6 (seis) transações fraudulentas ocorreram no mesmo dia (01/08/2024), em sequência (entre 16:02h e 16:55h), e envolveram valores altos (R\$ 2.999,90, R\$ 1.500,00, R\$ 450,00, R\$ 1.000,00 - PIX, R\$ 1.000,00 - TED, R\$ 1.000,00 - Boletão). Tais operações eram totalmente atípicas e deveriam ter acionado bloqueios ou alertas mais rigorosos de segurança do Banco, o que não ocorreu, configurando a falha no dever de segurança. 3) Dever de Mitigação de Fraudes: O próprio Banco identificou a situação e tentou contato com a cliente por chamada de vídeo, notando que era um homem que atendia, o que levou ao bloqueio preventivo das senhas. A atuação, porém, foi tardia, após a consumação dos débitos fraudulentos. (...)” (fls. 217/218).

Como é sabido, cabe às instituições financeiras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço - proprietárias das bandeiras e meios de pagamento - a verificação da idoneidade tanto das transações realizadas como das compras realizadas com cartões, 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, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores - foram efetivadas de modo consecutivo, em curto intervalo de tempo e com valores que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

destoam do padrão de consumo habitual da autora - viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e seus parceiros.

Vale salientar aqui, inclusive, que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor porque compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: *“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar (...)”*

A alegação do réu de culpa exclusiva da vítima também não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Lembre-se, também, que em caso de dúvida reinante nos autos, esta deve ser interpretada em favor do consumidor (art. 47 do CDC). Aplica-se ao caso em apreço, outrossim, a teoria do risco do empreendimento, ou seja, em razão da atividade exercida deve a instituição financeira responder objetivamente pelos danos ocorridos ao consumidor decorrentes da prestação do serviço. Assim, como está suficientemente demonstrada a falha na prestação dos serviços prestados, correta se mostrou a condenação ao ressarcimento dos valores contestados.

Sobre o tema acima tratado, trago à colação jurisprudência de Câmaras do Tribunal Bandeirante e desta E. Segunda Turma:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de declaração de indenização por danos materiais e morais. Furto de aparelho celular e a posterior invasão de aplicativo bancário pelos criminosos, com realização de transferências sucessivas e de valores elevados a terceiros desconhecidos. Sentença de procedência em parte. Inconformismo do Banco Réu. Não acolhimento. Relação de consumo configurada. Transações efetuadas por terceiros, em vultosas quantias, que fogem nitidamente do perfil financeiro da consumidora. Falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade objetiva.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inteligência do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Restituição das importâncias indevidamente retiradas de conta bancária. Danos morais configurados e preservados, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; 14ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1090319-51.2024.8.26.0100; Rel. Penna Machado; j. 17/11/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS OPERAÇÕES FRAUDULENTAS EM CARTÃO DE CRÉDITO FURTO DE APARELHO CELULAR RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ATIPICIDADE DAS TRANSAÇÕES DEMONSTRADA DANOS MATERIAIS COMPROVADOS SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO. 1. Legitimidade passiva ad causam configurada quando a instituição financeira promove a cobrança dos valores decorrentes da fatura do cartão de crédito objeto da lide, estabelecendo relação jurídica direta com a parte autora, à luz da teoria da asserção. 2. Aplicabilidade plena do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo a responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC, independentemente da existência de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo causal. 3. Atipicidade das operações contestadas evidenciada quando as primeiras tentativas de compras fraudulentas foram canceladas pelo próprio sistema da instituição financeira, mas novas tentativas foram posteriormente liberadas, demonstrando falha no sistema de segurança e ausência de uniformidade nos critérios de análise de risco. 4. Configuração de falha na prestação de serviços quando as transações foram realizadas em sequência, com valores elevados e fora do padrão habitual de consumo, em intervalo temporal reduzido (23/09/2024 às 10:11h, 10:12h e 10:24h, nos valores de R\$ 2.500,00, R\$ 2.273,00 e R\$ 2.273,00), sem que o sistema de segurança da instituição impedisse tais operações. 5. Ausência de comprovação pela instituição financeira de que as operações contestadas foram efetivamente realizadas pela autora ou por pessoa por ela autorizada, tampouco de culpa exclusiva da autora ou de terceiro apto a romper o nexo causal. 6. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias decorre do risco inerente à atividade empresarial desenvolvida, caracterizando-se como fortuito interno e não como causa excludente de responsabilidade, nos termos da Súmula 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". 7. Danos materiais comprovados mediante pagamento do valor de R\$ 7.246,00 referente às transações fraudulentas, com direito à restituição integral desse montante, uma vez que a autora não deu causa às operações impugnadas. 8. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; 15ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1011415-79.2024.8.26.0047; Comarca de Assis; Rel. Rodolfo Pellizari; j. 31/10/2025).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C RESSARCIMENTO POR DANO MORAL PROCEDÊNCIA FURTO DE CELULAR COM UTILIZAÇÃO ESPÚRIA DO APLICATIVO BANCÁRIO PARA COMPRAS COM CARTÃO DE CRÉDITO POR MELIANTES INSURGÊNCIA DAS PARTES DESCABIMENTO A autora foi vítima de furto de seu aparelho celular, e, não obstante tenha comunicado o fato à sua gerente, houve indevida utilização de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compras por meio de cartão de crédito sucessivas de valor expressivo, a um mesmo beneficiário e que destoava do padrão de utilização da consumidora, sendo, ainda assim, autorizadas sem qualquer objeção pelo setor de segurança em fraudes do banco réu - Falha de segurança na prestação de serviços, que exige a declaração de nulidade das transações impugnadas Ocorrência de dano moral in re ipsa advindo do indevido apontamento do nome da autora nas bases de dados dos órgãos de proteção ao crédito Indenização extrapatrimonial fixada em R\$ 5.000,00, que se mostra suficiente para compensar o abalo gerado ao autor, sem constituir em enriquecimento sem causa Atualização monetária a partir da fixação na sentença e juros de mora a partir da citação (CPC, art. 240) - Sentença mantida, com retificação de erro material - Recursos desprovidos.” (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1057015-53.2023.8.26.0114; Rel. Walter Fonseca; j. 25/11/2025)

“BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES. Arguição de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Extraem-se das razões de apelação argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal. MÉRITO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS PELO CLIENTE, REALIZADAS APÓS FURTO DE APARELHO CELULAR. Alegação de falha na prestação de serviço. Acolhimento. Operações de transferências de valores realizadas por terceiro(s) após furto de aparelho celular, mesmo 1 (um) dia após lavratura do boletim de ocorrência e bloqueio do dispositivo eletrônico. Transações realizadas mediante acesso não autorizado ao aparelho, comprovando a vulnerabilidade do sistema a procedimentos fraudulentos. Falha na prestação dos serviços bancários que caracteriza fortuito interno. Transações impugnadas declaradas nulas. Devida restituição dos valores respectivos, com os acréscimos legais. Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório, no valor sugerido de R\$5.000,00. Acolhimento parcial. Transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Banco demandado que, ao ser procurado pelo cliente para apreciar o pedido de restituição de valores indevidamente transferidos, negou o pedido e encerrou a conta. Indenização fixada, todavia, em R\$3.000,00. Montante razoável e proporcional às peculiaridades do caso. Sentença reformada para julgar procedente a ação. Ônus sucumbenciais integralmente carreados ao demandado. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1008077-26.2024.8.26.0006; Rel.: José Paulo Camargo Magano; j. 25/06/2025).

“BANCÁRIO. Empréstimos pessoais e transferências via PIX. Furto de aparelho celular de correntista. Transações fraudulentas por aplicativo bancário. Operações sequenciais, com valores expressivos e beneficiários desconhecidos, destoantes do perfil da consumidora. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança. Ausência de correta apuração da legitimidade do contratante e bloqueio de transações atípicas, ante perfil fraudulento. Fortuito interno caracterizado (súmula 479 do STJ). Alegação de demora para bloqueio do aparelho celular junto à instituição financeira que não pode ser conhecida, por se tratar de inovação recursal. Recurso desprovido na parte conhecida.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2); Apelação Cível nº 1035129-06.2024.8.26.0003; Rel. Guilherme Santini Teodoro; j. 21/05/2025).

Assim, comprovado o abalo moral, cabe aqui analisar o *quantum* a ser recebido pela autora. Esse valor deve ser arbitrado pelo julgador, já que não há critério legal objetivo a respeito.

Na hipótese dos autos, levando em conta as circunstâncias e consequências do evento, o r. Juízo de primeira instância fixou indenização por dano moral em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A indenização não deve ser fonte de enriquecimento nem ser inexpressiva. Deve levar em conta as circunstâncias em que ocorreu o evento danoso e o grau da dor sofrida pela vítima, além da efetiva condição de exequibilidade do "*quantum*" arbitrado, para que atinja os fins de reparação do prejuízo causado e prevenção, chamando a atenção do réu para as consequências de suas condutas e inibindo a repetição de fatos semelhantes.

Na hipótese dos autos, atento ao caráter reparatório (considerando as condições da autora) e ao punitivo (avaliando o poder financeiro do ofensor e sua culpa), minoro a indenização para R\$6.000,00 (seis mil reais).

Nesse sentido a jurisprudência desta E. Segunda Turma em casos análogos e recentes:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS REALIZADOS APÓS FURTO DE CELULAR. TRANSAÇÕES ATÍPICAS VIA APLICATIVO BANCÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS DEVIDOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo corréu Banco Bradesco S/A contra sentença que declarou a nulidade e a inexigibilidade dos contratos nº 3111704, 3111973, 3115876, 3116083 e 3116790; condenou as rés ao pagamento de danos materiais e morais decorrentes de empréstimos fraudulentos realizados após furto do celular da autora; e reconheceu, em embargos declaratórios, a inexigibilidade de todos os valores vinculados aos contratos anulados. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais e morais decorrentes de empréstimos fraudulentos contratados por terceiro após o furto do aparelho celular da consumidora, diante

de transações atípicas, ausência de adequada verificação de autenticidade e falha no sistema de segurança.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o CDC, inclusive quanto à inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, em razão da vulnerabilidade técnica do consumidor. 4. As instituições financeiras têm o dever de garantir a segurança das operações realizadas via canais digitais, devendo adotar mecanismos que impeçam ou dificultem fraudes e contratações por terceiros, especialmente quando as transações destoam do perfil do consumidor. 5. A realização de diversos empréstimos consecutivos, em curto intervalo, por meio de acesso ao aplicativo bancário no aparelho furtado, revela vulnerabilidade do sistema de autenticação e constitui falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do CDC. 6. Fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias caracteriza fortuito interno, não afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme Súmula 479 do STJ. 7. Ausente prova de culpa exclusiva da vítima, não se desconstitui o nexo causal entre a falha do serviço e os danos sofridos pela consumidora. 8. Correta a condenação ao ressarcimento dos valores debitados, irregularmente contratados por terceiros, bem como ao pagamento de danos morais, consistentes em negativação indevida e abalo decorrente da fraude, cuja ocorrência é presumida (in re ipsa). 9. O valor fixado a título de indenização moral (R\$ 6.000,00) é proporcional e adequado às circunstâncias do caso, não comportando redução. 10. Mantida a sentença, majoram-se os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do CPC. IV. DISPOSITIVO E TESE 11. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por empréstimos fraudulentos realizados após furto de celular, quando demonstrada a atipicidade das operações e a vulnerabilidade do sistema de segurança. 2. Fraude bancária decorrente de acesso irregular ao aplicativo caracteriza fortuito interno, não afastando a responsabilidade do banco. 3. A negativação e os prejuízos patrimoniais decorrentes de operações fraudulentas ensejam dano moral *in re ipsa*. 4. Mantida a sentença, incide a majoração de honorários prevista no art. 85, §11, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 47; CC, art. 398; CPC, arts. 85, §11, e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, AgInt no AREsp 1.607.866/PR, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 20.05.2024; TJSP, diversos precedentes citados no voto.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1009612-70.2024.8.26.0529; Rel. Marcio Bonetti; j. 02/02/2026)*

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL FIXADO NA ORIGEM. PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. MANUTENÇÃO DO QUANTUM. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1- Apelação interposta pelo autor contra sentença que declarou nulos contratos bancários fraudulentos, determinou a cessação dos descontos, fixou restituição simples dos valores subtraídos e condenou a instituição financeira ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, pleiteando exclusivamente a majoração da indenização para R\$ 20.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2- A questão em discussão consiste em definir se o valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de danos morais deve ser majorado para R\$ 20.000,00 diante de fraude decorrente do golpe da falsa central de atendimento. III. RAZÕES DE DECIDIR 3- Reconhece-se que a relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC (Súmula 297/STJ), o que impõe responsabilidade objetiva à instituição financeira (art. 14 do CDC). 4- Qualifica-se a fraude como fortuito interno, segundo a Súmula 479/STJ, pois integra o risco da atividade bancária, impondo ao banco o dever de reparar os danos materiais. 5- Verifica-se que a dinâmica da fraude envolveu a colaboração negligente do

consumidor, que forneceu credenciais e permitiu a consumação das operações atípicas, caracterizando culpa concorrente e delimitando os efeitos indenizatórios. 6- Constata-se que, nas hipóteses de golpe da falsa central de atendimento, o dano moral é, em regra, afastado, por consistir em mero aborrecimento patrimonial sem violação à honra, imagem ou dignidade, conforme precedentes reiterados do TJSP. 7- Considera-se que, embora o dano moral tenha sido excepcionalmente reconhecido na origem, não se justifica sua majoração, pois o valor de R\$ 6.000,00 já ultrapassa a média dos casos análogos em que há concorrência de culpas. 8- Impede-se qualquer redução do valor fixado, uma vez que apenas o autor recorreu, aplicando-se o princípio da non reformatio in pejus. IV. DISPOSITIVO E TESE 9- Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1- A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros no golpe da falsa central de atendimento, por se tratar de fortuito interno. 2- A concorrência de culpas do consumidor na dinâmica da fraude afasta, em regra, o dano moral, por se tratar de mero aborrecimento patrimonial sem lesão a direitos da personalidade. 3- O quantum indenizatório fixado a título de dano moral somente pode ser majorado quando demonstrada efetiva violação extrapatrimonial, não configurada em casos de culpa concorrente. 4- Em recurso exclusivo do autor, aplica-se a non reformatio in pejus, impedindo a redução da verba indenizatória fixada na sentença. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 945; CC, art. 166, II; CDC, art. 6º, III. Súmulas 297 e 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1012783-23.2025.8.26.0554, Rel. Des. Marcio Bonetti, j. 12.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1048019-90.2024.8.26.0224, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 14.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1012535-30.2024.8.26.0348, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 19.08.2025; TJSP, Apelação Cível 1006957-56.2024.8.26.0358, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 20.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1013792-16.2024.8.26.0405, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 19.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1062830-05.2025.8.26.0100, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 11.11.2025.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1005563-51.2025.8.26.0011; Rel. Marcio Bonetti; j. 02/02/2026)

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto, para minorar a indenização por dano moral devida pelo réu para o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), quantia que será atualizada a partir desta data (Súmula 362 STJ) pelo IPCA, com juros de mora de 1% ao mês desde a partir da data do evento danoso (Súmula nº 54 STJ). Deverá ser observado o início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/24 (30/08/2024) e o disposto nas novas redações dos artigos 389 e 406 do CC.

Nos termos da Súmula nº 326 do C. STJ, “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”, mantenho a condenação do réu nos ônus sucumbenciais, conforme a decisão recorrida.

É como voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MÁRCIO BONETTI
Relator