



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000042160

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005484-87.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado JOSE CARLOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 40066
APELAÇÃO: 1005484-87.2024.8.26.0082
COMARCA: Foro de Boituva - 1ª Vara Cível
APTE.: Banco Bradesco S/A
APDO.: José Carlos de Oliveira (Justiça Gratuita)

Ementa: Direito do consumidor e bancário. Apelação cível. Fraude bancária – “golpe da falsa central de atendimento”. Transferências via PIX. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Manutenção da condenação. Recurso não provido.

I. Caso em exame

Recurso de apelação interposto por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária perpetrada mediante golpe telefônico, que resultou em transferências indevidas no montante de R\$ 43.400,00.

II. Questão em discussão

2. A controvérsia envolve: (i) verificar se a instituição financeira deve responder pelos danos materiais decorrentes de transações fraudulentas realizadas por terceiros mediante golpe da “falsa central de atendimento”; (ii) analisar a existência de falha na prestação do serviço bancário; (iii) definir a manutenção ou reforma do valor arbitrado a título de danos morais.

III. Razões de decidir

3. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos oriundos de fortuito interno decorrente de fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.

4. As transações contestadas destoam do perfil do consumidor e foram imediatamente impugnadas, impondo ao banco a adoção de mecanismos de segurança e bloqueio, inclusive por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED), o que não ocorreu.

5. Comprovada a falha na prestação do serviço e inexistindo demonstração de culpa exclusiva da vítima, impõe-se a responsabilização do fornecedor.

6. O dano moral decorre do próprio fato lesivo, diante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da subtração integral do saldo bancário e do contexto de vulnerabilidade do consumidor, sendo adequado o quantum fixado em R\$ 5.000,00.

7. Honorários recursais majorados nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

IV. Dispositivo e tese.

8. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

"1. A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fraudes praticadas mediante golpe da falsa central de atendimento, por constituírem fortuito interno.

2. Verificada falha no sistema de segurança e ausência de comprovação de culpa exclusiva da vítima, é devida a restituição dos valores subtraídos e a compensação por danos morais."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; Tema Repetitivo 466 do STJ.

Trata-se de recurso contra a r. sentença de fls. 183/190, proferida pela MMA. Juíza de Direito da 1ª Vara Cível do Foro de Boituva que, nos autos da Ação de Restituição de Valores movida por JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA em face de BANCO BRADESCO S/A, julgou parcialmente procedente o pedido inicial para condenar a parte ré a pagar ao demandante a quantia de R\$ 43.324,00 (quarenta e três mil trezentos e vinte e quatro reais) a título de indenização por danos materiais com juros de mora pelos índices da SELIC a.m., deduzido o índice IPCA quando coincidir correção monetária, e correção monetária pela Tabela Prática do E.TJ-SP ambos a contar de agosto de 2024 e condenar a parte ré a pagar a demandante a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de compensação civil por danos morais, com juros de mora pelos índices da SELIC a.m., a contar da citação, deduzido o índice IPCA quando coincidir correção monetária, e correção monetária pela Tabela Prática do E. TJ-SP a contar da publicação da presente sentença (Súmula nº 362 do STJ).

Recorre a parte ré (fls. 199/220).

Recursos regularmente processados e respondido (fls. 228/236).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA em face de BANCO BRADESCO S.A.

Em síntese, a parte autora narra que, em 05/08/2024, recebeu ligação de pessoa que se identificou como gerente da instituição, afirmando existir uma transferência via PIX no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) ao Mercado Livre. Acreditando tratar-se de contato legítimo, o autor seguiu as orientações repassadas, acessou o aplicativo e aguardou o suposto estorno. Contudo, ao verificar sua conta, constatou o esvaziamento integral do saldo, no montante de R\$ 43.400,00 (quarenta e três mil e quatrocentos reais), valor que havia guardado após a venda de seu veículo para custear tratamento oncológico. Sustenta que comunicou imediatamente

o banco sobre o ocorrido e requereu o bloqueio e restituição dos valores, sem obter resposta efetiva.

Aduz que houve falha na prestação do serviço, por ausência de mecanismos de segurança aptos a impedir o acesso indevido às suas informações bancárias. Relata ainda que o episódio lhe trouxe graves transtornos psicológicos, especialmente diante de seu estado de saúde debilitado pelo câncer. Assim, requer a procedência do pedido para condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 43.400,00 (quarenta e três mil e quatrocentos reais) e condenação da parte ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Os documentos de fls. 16-43 instruem a petição inicial.

Despacho em fls. 44 intima a parte autora a colacionar comprovante de residência e documentos comprobatórios da hipossuficiência econômica alegada.

Em fls. 47-48, há petição da parte autora em cumprimento de fls. 44.

Decisão em fls. 55 concede gratuidade de justiça à parte autora e determina a citação da parte ré.

Em fls. 60, há petição da parte ré em que requer sua habilitação nos autos.

Em fls. 118-150, há contestação da parte ré em que, preliminarmente, sustenta sua ilegitimidade passiva, argumentando que não participou do ato fraudulento, sendo mero agente financeiro, e que as transferências foram realizadas pelo próprio correntista, mediante uso regular de senha e token. Aduz ainda a necessidade de inclusão, no polo passivo, dos beneficiários das transferências, em litisconsórcio necessário ou, subsidiariamente, por denunciação da lide. Alega ausência de interesse de agir, pois não houve prévio requerimento administrativo indeferido. No mérito, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido suas credenciais a terceiros. Afirma que as operações foram realizadas de forma legítima,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com autenticação via senha e M-Token, em conformidade com os padrões de segurança. Argumenta que o banco adota diversos mecanismos preventivos e divulga orientações sobre golpes telefônicos, inclusive em seu site e canais oficiais. Conclui que o evento decorreu de conduta do próprio autor e de terceiros estelionatários, configurando fortuito externo, o que afasta o dever de indenizar. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Os documentos de fls. 151-164 acompanham a contestação.

Em fls. 165, há ato ordinatório que intima a parte autora a se manifestar sobre a contestação.

Em fls. 168-175, há manifestação da parte autora em réplica.

Despacho em fls. 176 intima as partes a especificarem provas.

Em fls. 179, há petição da parte autora em que informa não ter outras provas a produzir.

Em fls. 180, há petição da parte ré em que pleiteia a produção de depoimento pessoal da parte autora e a juntada de prova documental complementar.

Em fls. 181/182, há petição da parte autora em que requer o prosseguimento do feito.

Sobreveio a r. sentença, proferida nos termos já delineados no relatório supra.

RECURSO DO BANCO BRADESCO S/A (fls. 199/220)

Preliminar de ilegitimidade passiva.

A parte autora é cliente do Banco Bradesco S/A, possuindo contas correntes nº 0622651-5 e 1000388-1. AG: 1952, administradas pelo recorrente.

Nesse passo, não há que se falar em ilegitimidade passiva.

No mérito, da narrativa dos fatos, infere-se que o autor foi vítima de um golpe, em que, acreditando estar realizando procedimentos para estorno de valores supostamente transferidos indevidamente, e seguindo orientações de suposto representante do banco, acabou por cair em um golpe com subtração de seu saldo na quantia de R\$ 43.400,00.

Narra que imediatamente entrou em contato com o banco (fls. 28/35) e realizou boletim de ocorrências (fl. 25)

De outro lado, em sua defesa, a instituição financeira ré se limitou a afirmar que o Banco réu não teve qualquer participação nos fatos narrados, pois o demandante, por livre e espontânea vontade, efetuou a transferência de valores para terceiros desconhecidos.

Pois bem.

Observa-se que a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que o autor foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento” via telefonema.

Cinge-se a controvérsia em aferir se é cabível a responsabilização civil do réu apelante quanto aos danos materiais sofridos pelo autor, correntista, em decorrência de pagamentos para terceiros, mediante fraude praticada por suposto funcionário da casa bancária.

Importante consignar que as instituições financeiras, como prestadoras de serviços de natureza bancária e financeira, respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, com base na teoria do risco da atividade, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, in verbis:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando

provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;**
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."**

O C. STJ firmou entendimento no sentido 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, consoante Súmula nº 479.

Nessa toada, de acordo com a referida orientação, a responsabilidade civil das instituições financeiras alcança os danos gerados por fortuito interno decorrentes de atos praticados por terceiros em desfavor dos consumidores, ainda que não tenham agido com culpa.

Todavia, o juízo a respeito da responsabilização pelo serviço defeituoso, especialmente em quadrante que envolve fraude, demanda exame mais aprofundado das condutas das partes, notadamente no que diz respeito ao comportamento adotado pelo consumidor, diante da previsão contida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

"A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum" (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).

Na presente hipótese, o autor afirma ter recebido, em 05/08/2024, telefonema de representante do Banco Bradesco, ora apelante, o que culminou no famigerado golpe da falsa central de atendimento, com transferência nos valores de R\$ 19.424,00 e R\$ 23.900,00.

Deve ser levado em consideração o valor elevado das transações impugnadas, e **a rápida contestação do autor, realizada no mesmo dia 05/08/2024, com boletim de ocorrências gerado às**

16h35min do mesmo dia., bem como a morosidade do apelante em tomar providências no bloqueio da transferência.

No que diz respeito ao denominado PIX, o fornecedor (instituição financeira) ao aderir ao serviço declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante art. 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020:

“Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;”.

A Circular nº 3.681/2013 acima referida dispõe em seu art. 2º:

“Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

- a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;**
- b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;**
- c) falhas na autorização das transações de pagamento;**
- d) fraudes internas(...)”**

Logo, com fundamento no art. 33, inciso V, do Regulamento do Pix (Resolução BCB nº 01/2020), é dever do fornecedor “responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos”.

Ademais, o réu não logrou êxito em comprovar a eficácia no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), evidenciando conduta negligente na gestão de sua atividade, **deixando de aplicar o referido mecanismo desde o primeiro momento em que foi notificado pelo autor acerca da ocorrência**, conforme estipulado pelas Resoluções

1/2020 e 103/2021 do BACEN.

Não fora isso, não há provas nos autos de que as transferências realizadas fazem parte do perfil da parte autora.

Dessa forma, o sistema de segurança do banco não atuou com a eficiência exigível, de molde a bloquear as transações tempestivamente impugnadas.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do banco, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao correntista e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

E por todo o infortúnio narrado nos autos, não pode o autor ser lesado pela falha de prestação de serviços.

Fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Ademais, o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC:

“Art. 14 do C.D.C.- O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.” (g.n.)

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima.

Em suma, trata-se, portanto, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa).

A situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do mero aborrecimento.

É patente, por conseguinte, a responsabilidade do réu pelos danos morais que prescindem de comprovação por serem *in re ipsa* ou *damnum ex facto*. Consiste em dano anímico e não material, aquele que qualquer do povo, de senso médio, conhece o assunto e sabe aquilatar seus contornos e suas consequências na psique. E como a dor humana não tem preço, o dano moral resolve-se em mera e prosaica indenização em dinheiro.

Daí o dever de indenizar que resta mantido.

O pedido de redução do “quantum” indenizatório também não pode ser provido.

O montante devido a título de indenização deve ter em consideração a dor moral, que não tem preço e resolve-se, repita-se, em mera e prosaica indenização em dinheiro não só pela aplicação da teoria do desestímulo como igualmente pela necessidade de emprestar-se lenitivo ao ofendido.

A indenização por danos morais não pode ser exagerada no sentido de causar enriquecimento a quem é indenizado e nem pode ser fixada em valor irrisório e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuros equívocos e servir como indenização ao autor pelos dissabores experimentados.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não

observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Considerando tais premissas, entende-se que a indenização foi fixada adequadamente em R\$ 5.000,00, não havendo que se falar em excesso ou inexpressividade do *quantum* arbitrado.

A respeito do “quantum” indenizatório, confirmam-se precedentes desta C. Câmara, *mutatis mutandis*:

Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante acesso à falsa central telefônica, após ter o seu cartão magnético retido em terminal de autoatendimento. Consumidor orientado por falso funcionário que se encontrava no interior da agência, junto aos terminais, a proceder de tal maneira. Transferência de valores, via TED para um único terceiro, saques e pagamentos de compras e boletos, inclusive em favor de tal terceiro, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao “status quo ante”. 2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores expressivos de sua conta bancária, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 3. Sentença reformada para julgar-se a ação parcialmente procedente, determinando-se a restituição dos valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, no montante de R\$ 305.317,54, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos (Súmula 43 do STJ) e de juros moratórios desde a citação (CC, art. 405). Condena-se o réu, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescido de correção monetária desde a publicação do presente acórdão (Súmula 362 do STJ) e de juros moratórios desde a citação (CC, art. 405). Verbas sucumbenciais atribuídas ao réu, por ter decaído quase que integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1025616-69.2024.8.26.0405; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de

Registro: 03/12/2025)

Apelação cível. Ação de reparação por dano material e moral. Golpe da Falsa Central de Atendimento. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. Preliminar. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decimum. Preliminar rejeitada. Mérito. Dano material. Ilegitimidade das movimentações. Pix de R\$9.999,99, R\$ 2.300,00 e R\$ 2.000,00. Operações destoantes do perfil. Resgates da poupança e de aplicações, seguidas de transferência de valores elevados, acima da média da cliente. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Falta de prova de "emulação" do número telefônico do Banco. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Comunicação rápida do ocorrido – fato não impugnado especificamente. Registro de Boletim de Ocorrência e contato no âmbito administrativo. Dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Ausência, porém, de comprovação efetiva de obediência integral aos protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A e 41-D, §3º, inc. II, medidas imprescindíveis. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Inobservância aos deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Tema Repetitivo 466 do STJ. Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Art. 14, caput, do CDC. Artigo 927, parágrafo único, do CC. Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF e REsp 2222059-SP]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. As condutas dos recorridos foram determinantes, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Recurso provido nesse aspecto. Restituição em dobro. O caso não permite que se infira a cobrança nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Não preenchimento, ademais, dos requisitos cumulativos previstos no EAREsp nº 664.888-RS. Recurso desprovido nesse ponto. Dano moral configurado. Índícios de vazamento de dados sigilosos. Desfalques de altos valores, consistentes nas reservas financeiras da autora, após falha dos Bancos. 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. Não cabimento, todavia, do quantum pretendido. Indenização fixada em R\$5.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido, em parte, nesse tópico. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. Sucumbência revista.

(TJSP; Apelação Cível 1036718-33.2024.8.26.0003; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

Por fim, é necessário dispor sobre os honorários recursais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observados os limites delineados pelo art. 85, § 11, do CPC, ficam majorados em definitivo os honorários de sucumbência em 15% sobre o valor da condenação.

NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.

ACHILE ALESINA

Relator