



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001273808

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005669-92.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes REALIZE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, T K S SISTEMAS HOSPITALARES E CONSULTORIOS ME e BANCO BRADESCO S/A, é apelada NILCE EMIKO OIKAWA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005669-92.2025.8.26.0405

APELANTE/RÉ: TKS SISTEMAS HOSPITALARES E CONSULTÓRIOS MÉDICOS LTDA.

APELANTE/RÉU: REALIZE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A

APELANTE/RÉU: BANCO BRADESCO S/A

APELADA/AUTORA: NILCE EMIKO OIKAWA

COMARCA: 1ª VARA CÍVEL DE OSASCO

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: FERNANDO ANTONIO DE LIMA

VOTO Nº 104

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. GOLPE DA MAQUININHA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, notadamente porque há pertinência subjetiva da ré com a relação jurídica narrada na inicial, o que justifica sua inclusão no polo passivo da lide. Teoria da Asserção. Inaplicabilidade dos efeitos materiais da revelia em razão da contestação apresentada pelo outro litisconsorte (art. 345, I do CPC). Fraude decorrente de vazamento de dados pessoais da autora, utilizados por estelionatário que se passou por funcionário do laboratório e realizou cobranças indevidas nos cartões bancários da consumidora. Responsabilidade objetiva configurada quanto à empresa de serviços médicos e à instituição de pagamento, diante da falha na guarda das informações e da ausência de mecanismos eficazes de segurança capazes de impedir as transações. Súmula nº 479 do E. STJ e Enunciado nº 14 deste Col. TJSP. Exclusão, contudo, da responsabilidade do corréu Banco Bradesco. Inexistência de falha atribuída à instituição financeira, cujas transações decorreram dentro do padrão de consumo habitual da cliente. Restituição dos valores pagos de forma simples, por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. Danos morais configurados, mas com redução do *quantum*

para adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença de parcial procedência reformada em parte. Recurso do Banco Bradesco provido. Recursos dos demais corréus parcialmente providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos em face da r. sentença de fls. 346/357, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos débitos objetos da inicial, determinar aos réus que se abstenham de incluir o nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, sob pena de multa diária no valor de R\$ 300,00, limitada a 60 dias, bem como para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 14.800,00 e danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Em suas razões recursais, sustenta a **Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A.** que a sentença merece reforma integral, porquanto inexistente qualquer falha na prestação dos serviços bancários ou ato ilícito que enseje a responsabilização da instituição financeira. Argumenta que os débitos questionados decorrem de transações legítimas realizadas com o uso do cartão original e da senha pessoal da recorrida, elementos de uso exclusivo do titular, configurando-se, portanto, culpa exclusiva da consumidora, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que a própria autora contribuiu decisivamente para a ocorrência do evento danoso, ao entregar voluntariamente seu cartão e senha a terceiro estelionatário, circunstância que rompe o nexo causal entre a conduta da recorrente e o alegado prejuízo. Sustenta, ainda, que a cobrança impugnada constitui exercício regular de direito, sendo indevida a condenação ao pagamento de danos materiais e morais, por inexistir demonstração de qualquer abalo à honra ou constrangimento que ultrapasse o mero dissabor. Por fim, defende que, caso mantida a condenação, o valor arbitrado a título de dano moral revela-se excessivo e desproporcional, devendo ser reduzido com observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da parte autora.

Por sua vez, recorre o **Banco Bradesco S/A** às fls. 377/385 sustentando que a r. sentença deve ser integralmente reformada, porquanto inexistente qualquer falha na prestação de serviços que justifique a condenação imposta. Defende que os fatos narrados decorreram exclusivamente da conduta imprudente da parte autora, que, ao utilizar seu cartão e senha pessoal em equipamento com visor danificado e sem exigir o comprovante da operação, contribuiu de forma direta e determinante para o êxito do golpe, configurando-se, assim, culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que não restou demonstrada qualquer má-fé ou negligência por parte da instituição financeira, razão pela qual deve ser afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Sustenta, ainda, que não houve dano moral a ser reparado, uma vez que inexistiu qualquer abalo à honra ou sofrimento que ultrapasse o mero aborrecimento, e que a sentença, ao fixar o quantum indenizatório em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), violou os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Requer, subsidiariamente, na remota hipótese de manutenção da condenação, que o valor indenizatório seja reduzido a patamar condizente com os parâmetros jurisprudenciais, bem como que eventual restituição de valores ocorra de forma simples, haja vista a inexistência de dolo ou má-fé do apelante.

Além disso, recorre a **TKS Sistemas Hospitalares e Consultórios Médicos Ltda.** às fls. 388/400, defendendo que não pode ser responsabilizada pelos prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiro, ocorrida fora de suas dependências e sem qualquer relação com os serviços efetivamente prestados, consistentes na realização regular do exame de eletromiografia. Sustenta a recorrente a sua ilegitimidade passiva, uma vez que também foi vítima do ato criminoso e não possui ingerência sobre a conduta do estelionatário que se valeu indevidamente de seu nome fantasia. Argumenta, ainda, inexistir nexos causal ou falha na prestação do serviço, pois o evento fraudulento configura fortuito externo, afastando, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, qualquer dever de indenizar. Alega que o ato ilícito resultou da culpa exclusiva da própria autora, que, por falta de cautela, forneceu seus cartões e senhas a um desconhecido, possibilitando a concretização do golpe. Defende, ademais, a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, por tratar-se de hipótese restrita às instituições financeiras, e não de prestadora de serviços médicos. Impugna a condenação solidária e, de modo subsidiário, requer o afastamento da restituição em dobro e a redução do valor arbitrado a título de dano moral, por se mostrar desarrazoado e desproporcional às circunstâncias do caso concreto.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados, com apresentação de contrarrazões às fls. 409/421 e 423/428.

É o relatório.

O recurso interposto pelo Banco Bradesco S.A. comporta provimento, a fim de afastar a responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados na inicial, ao passo que os apelos dos demais réus devem ser parcialmente acolhidos apenas para determinar a devolução simples do montante e para reduzir o valor fixado a título de indenização por danos morais.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela apelante TKS Sistemas Hospitalares e Consultórios Médicos Ltda.

Isso porque a autora atribui ao laboratório a falha na prestação dos serviços, bem como a responsabilidade do réu pelos danos materiais e morais alegados. Nesse contexto, considerando que os danos narrados na inicial resultaram do vazamento de dados pessoais da consumidora, sob a responsabilidade da empresa TKS, é evidente a pertinência subjetiva da ré para integrar o polo passivo da demanda, em consonância com a teoria da asserção.

Nesse sentido:

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS.
FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. GOLPE DA**

MAQUININHA. AUSÊNCIA DE CULPA DA VÍTIMA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO DEVIDA. AUSÊNCIA DE DANOS MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pelo réu e recurso adesivo manejado pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, declarando a inexigibilidade das transações realizadas e condenando o banco à restituição dos respectivos valores. O banco sustenta sua ilegitimidade passiva, necessidade de denunciação da lide e ausência de falha na prestação do serviço. O autor requer o reconhecimento de dano moral *in re ipsa*. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO** Há três questões em discussão: (i) definir quanto à legitimidade e responsabilidade da instituição bancária pelas transações realizadas em razão de fraude realizada no coloquialmente chamado "golpe da maquininha"; (ii) apreciar o cabimento da denunciação da lide; (iii) analisar se houve a ocorrência de danos morais. **III. RAZÕES DE DECIDIR** 1. Ilegitimidade passiva. Rejeição. Observância da teoria da asserção, pela qual a análise dos pressupostos processuais deve levar em consideração o que é afirmado na petição inicial em abstrato, sendo que o aprofundamento da cognição se confunde com a análise de mérito. 2. Requerimento de denunciação da lide dos beneficiários da fraude. Rejeição. Vedação expressa contida no art. 88 do Código de Defesa do Consumidor. Banco-réu que, se entender cabível, poderá agir regressivamente em face dos fraudadores em processo diverso. 3. Realização de diversos lançamentos em valores expressivos no intervalo de poucos minutos e com o mesmo beneficiário. Sequência notoriamente atípica de transações que deveria ter sido identificada pela instituição financeira como possível fraude, tendo ocorrido falha na segurança. Vítima que não contribuiu com a fraude, não havendo culpa exclusiva ou concorrente. 4. A falha no sistema de segurança bancária, que não impediu a realização das transações fraudulentas e tampouco ensejou estorno posterior, configura fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente, conforme a teoria do risco da atividade e a Súmula 479 do STJ. 5. Danos morais não configurados. A falha no serviço não configurou violação aos direitos da personalidade que justifique a reparação pleiteada. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários. **IV. DISPOSITIVO** Recursos desprovidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 186, 927, par. único; CDC, arts. 14, §1º, e 88; CPC/2015, arts. 85, §11, 373, II; STJ, Súmula 479. **Jurisprudência relevante citada:** TJSP, ApCiv nº 1028090-89.2023.8.26.0003, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 03.07.2024, DJe 04.07.2024 (TJSP; Apelação Cível 1030386-53.2024.8.26.0002; Relator(a): Rosana Santiso; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Data do julgamento: 29/07/2025; Data de publicação: 29/07/2025) (grifei)

Ademais, rejeito a preliminar suscitada pela autora em suas contrarrazões, referente à necessidade de decretação de revelia no presente caso.

Com efeito, embora seja intempestiva a contestação apresentada pelo réu Realize Crédito, Financiamento e Investimento (fls. 244/266), é certo que os demais corréus (Banco Bradesco e TKS Sistemas Hospitalares) apresentaram defesa dentro do prazo legal. Assim, não há que se falar em revelia, uma vez que, nos termos do art. 345, inciso I, do Código de Processo Civil, a apresentação de contestação tempestiva por um dos litisconsortes aproveita aos demais, afastando os efeitos materiais da revelia:

Art. 345. A revelia não produz o efeito mencionado no art. 344 se:

I - havendo pluralidade de réus, algum deles contestar a ação
Superadas as preliminares, parte-se à análise do mérito.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta em face do Laboratório CDB (TKS Sistemas Hospitalares), Banco Bradesco S.A. e Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Cartão Renner), por meio da qual a autora alega ter sido vítima de fraude decorrente de vazamento de seus dados pessoais.

Narra que, em 10/01/2025, realizou exame de eletromiografia junto ao Laboratório CDB. Posteriormente, em 30/01/2025, recebeu contato telefônico de pessoa que se identificou como funcionária do referido laboratório, informando que o exame estaria pronto e oferecendo a entrega mediante o pagamento de taxa de R\$ 20,00. Durante a ligação, teriam sido confirmados dados pessoais da autora, como nome e endereço.

Relata que, no momento da entrega, o motoboy apresentou uma máquina de cartão para pagamento. Após tentativa frustrada de débito no cartão do Banco Bradesco, o entregador teria solicitado o uso do cartão de crédito Renner, sob o argumento de falha na operação anterior. Com isso, após o motoboy se retirar do local, a autora verificou a realização de transações não reconhecidas, no valor de R\$ 900,00 em sua conta Bradesco e R\$ 6.500,00 em seu cartão Renner, identificadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sob a descrição “Wesley Batista Da”. Por essa razão, requer a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Com razão a autora.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que os réus atuam como fornecedores de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Desse modo, configura-se a falha na prestação do serviço sempre que evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No entanto, tal responsabilidade poderá ser afastada mediante comprovação inequívoca de que o defeito inexistiu ou de que o dano decorreu exclusivamente em razão de culpa do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3.

De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A

validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Na hipótese vertente, entretanto, não há qualquer elemento que indique ter a autora agido de modo negligente ou contribuído, de forma direta, para a ocorrência da fraude objeto da presente lide.

Com efeito, restou devidamente comprovado que a parte autora foi vítima do denominado “golpe da maquininha”, modalidade de fraude em que o estelionatário se faz passar por prestador de serviços e utiliza máquina adulterada para processar o pagamento com cartão de crédito, efetuando a cobrança de valor diverso e superior ao efetivamente acordado com a vítima.

Desse modo, extrai-se que, embora a autora tenha autorizado o pagamento de apenas R\$ 20,00 pela entrega do exame, o estelionatário realizou transações em valores muito superiores, correspondentes a R\$ 900,00, debitados de sua conta no Banco Bradesco, e R\$ 6.500,00, lançados em seu cartão de crédito Renner (fls. 16/38).

Embora o **Laboratório TKS Sistemas Hospitalares** alegue que houve culpa exclusiva da vítima, é certo que a fraude em questão somente foi possível em razão do prévio acesso do estelionatário a informações internas do réu. O golpista detinha dados específicos e sigilosos acerca da autora, como a realização do exame de eletromiografia, a pendência de retirada do resultado e demais dados pessoais fornecidos pelo fraudador durante a ligação, circunstâncias que denotam falha na guarda e na proteção das informações pessoais sob responsabilidade do referido laboratório.

Além disso, no que tange ao réu **Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A.**, constata-se que o lançamento de R\$ 6.500,00 no cartão Renner da autora destoava significativamente de seu padrão habitual de consumo, que, conforme demonstrado no documento de fl. 21, raramente ultrapassa R\$ 100,00 por transação.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbia à parte ré o dever de adotar sistemas de segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à

natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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”*.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”*.

No presente caso, diante da transação de R\$ 6.500,00, movimentação que destoava do perfil econômico da autora (fl. 21), competia ao réu Realize Crédito adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Desse modo, visto que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pelo consumidor, é de rigor a condenação do apelante à indenização pelos danos morais e materiais, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 deste Col. TJSP.

Confira-se, a propósito, o seguinte precedente desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade Passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação a este réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Mérito. Autor que atendeu motoboy em sua residência, acreditando se tratar de entrega de presente de aniversário e, após ser instado a efetuar o pagamento da taxa de entrega, passou seu cartão e forneceu senha em maquininha adulterada, sendo-lhe lançada vultosa quantia em fatura de cartão de crédito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições

financeiras - Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova - Falha de segurança interna do réu, que não identificou e nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cujas transações ostentavam nítido perfil fraudulento – Prestação de serviços deficitária – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula no 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Inexigibilidade do débito evidenciada. Dano material comprovado. Autor que efetuou o pagamento integral do valor das transações fraudulentas. Restituição simples das quantias pagas, corrigidas monetariamente a partir do desembolso e acrescidas de juros de mora a contar da citação. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto e que não comporta redução. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido (TJSP; 1041886-16.2024.8.26.0100 Visualizar inteiro teor Visualizar ementa sem formatação (24 ocorrências encontradas no inteiro teor do documento) Classe/Assunto: Apelação Cível / Bancários Relator(a): Daniela Menegatti Milano Comarca: São Paulo Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado Data do julgamento: 18/08/2025 Data de publicação: 18/08/2025)

Entretanto, no que diz respeito ao **Banco Bradesco S/A**, não se divisa, na hipótese vertente, conduta ilícita apta a ensejar a reparação pretendida pela parte autora.

Ficou demonstrado que o único valor debitado pelo Banco Bradesco, no montante de R\$ 900,00, mostra-se compatível com o padrão de consumo da autora, a qual, conforme extrato de fl. 16, costuma realizar transações em valores semelhantes – R\$ 1.257,35, R\$ 999,09, R\$ 1.671,33, R\$ 1.000,00, R\$ 1.732,37 e R\$ 1.087,49. Diante dessa circunstância, não se evidencia falha na prestação do serviço bancário, uma vez que a operação questionada não destoava do comportamento financeiro habitual da consumidora, razão pela qual não há elementos que justifiquem a responsabilização do Banco Bradesco pelos prejuízos narrados.

Além disso, o boletim de ocorrência somente foi registrado um dia após a ocorrência dos fatos (fls. 41/42), o que inviabilizou a adoção de medidas preventivas por parte da instituição financeira.

Banco Bradesco.

Nesse sentido:

Ação indenizatória - Prestação de serviços bancários - Cartão eletrônico de crédito e débito - Pedido fundamentado na realização de operações bancárias fraudulentas realizadas após furto do cartão - Aplicação analógica dos Enunciados 13 e 14, do TJSP - Ausência de demonstração de que as operações bancárias distam do perfil de consumo do autor - Inexistência de indício de que a fraude se deu por responsabilidade da instituição financeira quando da prestação de serviços - Inaplicabilidade, no específico caso, da hipótese de responsabilização objetiva do banco - Demanda improcedente - Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1016276-10.2022.8.26.0361; Relator(a): Miguel Petroni Neto; Comarca: Mogi das Cruzes; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 19/04/2023; Data de publicação: 19/04/2023)

INDENIZAÇÃO – Fraude bancária – Roubo de celular, com subsequente realização de PIX – Transações que não fogem do perfil financeiro da consumidora – Furto informado à ré um dia depois do ocorrido – Ausência de falha na prestação de serviços – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido (TJSP; Apelação Cível 1032851-12.2023.8.26.0506; Relator(a): Vicentini Barroso; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 18/07/2025; Data de publicação: 18/07/2025)

No que tange à restituição dos valores pagos, é necessário distinguir entre casos de cobrança indevida e aqueles em que a autora foi vítima de fraude, como no presente caso, em que um golpista, se passando por funcionário do laboratório, induziu a autora a realizar operações em seu cartão de crédito.

Nesta hipótese, quando se trata de fraude perpetrada por terceiros, a restituição dos valores deve ser realizada de forma simples, já que não houve cobrança indevida por parte dos réus, mas sim a falha em adotar mecanismos eficazes de segurança para prevenir o golpe.

Por isso, de rigor a reforma da r. sentença para determinar a devolução simples do indébito.

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência que

condenou os réus, solidariamente, na restituição dos danos materiais, no valor de R\$ 2.000,00, de forma simples – Inconformismo da autora adstrito ao cabimento da restituição em dobro e do dano moral, bem como a adequação da verba honorária advocatícia sucumbencial arbitrada. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Incontroversa a fraude perpetrada por terceiros. Golpe da falsa central telefônica – Realização de transferência via "Pix" pela autora, por meio de cartão de crédito, em favor de terceiro desconhecido, após ter sido induzida por golpista que se passou por funcionário do banco corréu. Dano material comprovado. Restituição da quantia paga para quitação da fatura do cartão de crédito – Restituição simples bem determinada por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. Dano moral caracterizado. Desfalque de valores de propriedade da autora e perda de tempo útil para resolução do problema. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização ora arbitrada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial, majorando os honorários advocatícios devidos pelos réus aos patronos da autora ao importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil – **Recurso parcialmente provido** (TJSP; Apelação Cível 1014731-84.2024.8.26.0602; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Sorocaba; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 14/08/2025; Data de publicação: 14/08/2025) (grifei)

Ademais, impõe-se a redução dos danos morais fixados pela r. sentença (R\$ 10.000,00), já que a referida quantia se mostra exorbitante e desproporcional in casu.

De fato, o arbitramento da indenização deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de *“representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento*

impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimação prudencial” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, *“O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”.* (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a *“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”* (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, é de rigor a minoração do quantum indenizatório para R\$ 5.000,00, quantia adequada para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da parte autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Sentença mantida – Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1053564-71.2024.8.26.0506; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 18/08/2025; Data de publicação: 18/08/2025)

Para evitar embargos de declaração, ressalto que *“o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão”* (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo Banco Bradesco S.A., a fim de afastar a responsabilidade da instituição financeira pelos danos narrados na petição inicial. No mais, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos da TKS Sistemas Hospitalares e de Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A., para determinar que a restituição dos valores se dê de forma simples, bem como para reduzir o montante fixado a título de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Tendo em vista que a autora decaiu em parte mínima de seu pedido e em atenção, ainda, à Súmula nº 326 do E. STJ, fica mantida a condenação dos réus TKS Sistemas Hospitalares e Realize Crédito ao pagamento dos honorários advocatícios tal como fixado pela r. sentença.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator