



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000220486**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006011-59.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada HISSAE CAMILA YAMANE DELGADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO INTER S/A e Apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do réu. Deram provimento em parte ao recurso da autora. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 43391**

**APEL. Nº: 1006011-59.2022.8.26.0001**

**COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTANA**

**JUÍZA: MARIA CECÍLIA MONTEIRO FRAZÃO**

**APTES/APDOS. (reciprocamente): HISSAE CAMILA YAMANE DELGADO (JUSTIÇA GRATUITA), NU PAGAMENTOS S/A- INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO INTER S/A**

**APELAÇÃO – OBJEÇÃO PRELIMINAR – ILEGITIMIDADE PASSIVA – NÃO OCORRÊNCIA** – instituição financeira diretamente ligada ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação de serviços.

**AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – TRANSAÇÕES INDEVIDAS – PARCIAL PROCEDÊNCIA** – autora que foi vítima de fraude – operações financeiras claramente discrepantes do perfil ordinário de uso da conta da autora - responsabilidade pelos valores pertinentes às transações refutadas que são imputadas aos réus - deficiência na detecção das operações anormais e não implantação de bloqueio provisório de acesso à conta - defeito efetivamente ocorrido - precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese fortuito interno, inerente à atividade dos apelantes - aplicação da Súmula 479 do STJ - devolução de valores indevidamente transferidos da conta da autora que é corolário do reconhecimento da ilegitimidade das operações - dano moral que se patenteou perturbação ao estado de espírito da autora que se mostrou ocorrida - situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral – razoabilidade da fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a cargo de cada requerido - valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação a cargo dos réus, em consonância com as balizas preconizadas pelo art. 85, §2º - sentença parcialmente reformada.

**Resultado: apelo do réu desprovido; apelo da autora**

**parcialmente provido.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Hissae Camila Yamane Delgado, qualificada nos autos, ajuizou presente Ação Indenizatória Material e Moral em face de NU Pagamentos S.A (NUBANK) e Banco Inter S/A, também qualificadas. Em síntese, aduz a Autora que na data 02/12/2021, verificou que havia e-mails dos Requeridos e do Banco Bradesco, confirmando a efetivação de transações que não realizou ou autorizou, a saber: a) 02/12/21 R\$ 999,97, NuBank; b) 02/12/2021 R\$ 4.999,98, Banco Inter; c) 02/12/2021 R\$ 999,98, Banco Bradesco. Narra que no momento em que viu as notificações e os e-mails, de início imaginou tratar-se de algum e-mail falso, posto que confiava plenamente na segurança da empresa e nunca sequer imaginou que a sua conta pudesse ser invadida. Em seguida, para confirmar a situação, abriu o aplicativo em seu celular e, para sua surpresa, a sua conta tinha sido fraudada. A Requerente então imediatamente entrou nas suas outras contas e confirmou que todo o dinheiro que possuía ali havia sido retirado. Ao entrar em contato com os Bancos em que notou valores desviados, o Banco Bradesco notou que a transação fugia do perfil de uso habitual do cliente e resolveu administrativamente a questão efetivando o reembolso pleiteado pela Requerente. No entanto, as instituições financeiras ora rés quedarem-se inerte. Com tais ponderações, requer sejam concedidos os benefícios da gratuidade da justiça; inversão do ônus da prova. No mérito, a condenação das Requeridas em indenizações nos valores de R\$ 999,97 e R\$ 4.999,98 (restituição), bem como condenação em danos morais no montante de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)”*.

A demanda foi julgada parcialmente procedente (fls. 179/184) para: *“a) Condenar a Ré NuBank à devolução da quantia de R\$ 999,97 (novecentos e noventa e nove reais e noventa e sete centavos) com correção monetária a contar da data do desembolso e juros legais a partir da citação; b) Condenar a Ré Banco Inter à devolução da quantia de R\$ 4.999,98 (quatro mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos), com correção monetária a contar da data do*

*desembolso e juros legais a partir da citação. c) Afastar a pretensão quanto aos danos morais. Ante a sucumbência recíproca condeno todas as partes ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 20% sobre o valor da condenação, na seguinte proporção: 30% para a autora e 35% para cada uma das requeridas. Os honorários devidos pela autora serão rateados entre as Rés."*

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 188/192). Alegou que foi vítima de fraude bancária, fato que ensejou desequilíbrio em sua vida financeira superando o mero aborrecimento. Aduziu ocorrência de desvio produtivo. Requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como ao arbitramento de honorários advocatícios por equidade em R\$ 2.000,00.

Em contrapartida, o réu Banco Inter S/A interpôs recurso de apelação (fls. 222/229). Sustentou, em suma, ilegitimidade passiva. Aduziu que houve transferência bancária da conta de titularidade da autora junto ao banco apelante mediante confirmação e uso de senha pessoal da autora, através do comando de envio de Pix com autenticação via QRCODE para um beneficiário do Banco C6. Dessa forma, somente a autora e o destinatário da transação poderiam esclarecer os fatos. Requereu a improcedência da demanda. Nesses moldes, pugnou pelo provimento do apelo.

Em resposta (fls. 215/221 e 232/243), as partes basicamente pediram que os apelos fossem desprovidos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo e devidamente preparados. Contudo, nenhum deles comporta provimento.

Desde já, rejeita-se a objeção preliminar de ilegitimidade passiva. A instituição financeira está diretamente ligada ao direito material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação dos serviços. Por isso, patente a legitimidade passiva. Se não existe dever de indenização – existe –, isso não levaria à proclamação da ilegitimidade, mas à improcedência do pedido.

Desse modo, sem outros comentários adicionais, fica mantido o

apelante, Banco Inter S/A, no polo passivo da presente ação.

A pretensão da autora consiste na devolução da quantia de R\$ 999,97 em face do NuBank e R\$ 4.999,98 do Banco Inter, sob alegação de não reconhecimento das transações bancárias realizadas em suas contas.

Em defesa, o Banco Inter defendeu a regularidade da transação, pois ocorreu por intermédio de dispositivo móvel.

Cediço que a controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula nº 297 do STJ<sup>1</sup>. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

O ilícito foi perpetrado pela deficiência do serviço prestado pelo réu apelante, no que concerne ao sistema de segurança.

Não foi apresentado cotejo entre os gastos normais da autora e a operação insurgida praticada por terceiro. Apenas se mencionou, convenientemente, que a operação ocorreu de forma regular, através de dispositivo móvel cadastrado junto ao Banco.

Ademais, embora a conduta comercial de uma instituição financeira não vincule outra, chama a atenção o fato de outro Banco - Bradesco - ter procedido o ressarcimento administrativo oriundo de transação bancária ocorrido no mesmo dia da transação com o Banco Inter (fls. 27/28).

A hipótese é de fortuito interno - a deficiência dos sistemas de segurança que não obstaram preventivamente a movimentação da conta, cujo desvio de perfil era patente. Até um ser humano notaria o desvio no caso dos autos, quanto mais o algoritmo dos sistemas de proteção de uma instituição financeira.

---

<sup>1</sup> A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

No caso dos autos, a inaceitável falta de tentativa de contato e de não implementação do bloqueio preventivo se trata de fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pelas instituições financeiras.

O STJ, ao analisar a celeuma em regime de processo repetitivo (artigo 543-C do CPC), decidiu que os bancos respondem objetivamente pelos danos causados por golpes de terceiros. Confira-se o acórdão:

*“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR RESPONSABILIDADE TERCEIROS. OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ REsp. 1.199.782 2a Seção Rel. Min. Luis Felipe Salomão julgado em 24/08/2011).*

Sobre o tema, tem-se a Súmula 479 do STJ de seguinte redação:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

A jurisprudência caseira é no mesmo sentido. Relembre-se que foi assim que decidiu a câmara em julgamento estendido na Apelação nº 1006625-03.2018.8.26.0002, de minha relatoria, julgada na sessão por videoconferência havida em 22 de julho de 2020. Reconheceu-se que vítima de golpe “boa noite Cinderela” fazia jus à reparação daquilo que foi retirado de sua conta, pela falha do sistema do banco em vista da não perpetração de bloqueio preventivo,

permitindo-se a realização de operações fraudulentas que claramente não combinavam com o perfil normal do usuário do cartão. Muitos outros julgados posteriores da câmara pacificaram a tese sobre a responsabilidade do banco no caso de operações fraudulentas com desvio de perfil.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade dos réus no caso vertente. A determinação de devolução de valores é consequência do reconhecimento da ilicitude das operações fraudulentas que deveriam ter sido coibidas pelos réus.

Daí ser correto o reconhecimento da falha na prestação dos serviços bancários.

Prossegue-se.

O dano moral se patenteou. Não é necessário esforço de empatia para concluir que a autora sofreu transtornos e aborrecimentos sérios advindos da falha na prestação do serviço bancário. Certamente teve atingida a sua paz de espírito personalidade, por conta da postura dos réus.

Os fatos tiveram potencial para configurar consistente abalo psicológico para repercutir diretamente na qualidade de vida e saúde do apelante. Ele se viu atrelado à obrigação de pagamento indevida justamente pela falha no serviço bancário. Teve que tolerar a desmedida resistência das instituições financeiras quanto ao reconhecimento da responsabilidade. Precisou se socorrer do Poder Judiciário para solucionar o problema, o que naturalmente fez surgir especial desgaste.

A par disso, o tempo perdido pelo consumidor para resolver o problema causado pela má prestação do serviço pelos réus dá ensejo ao reconhecimento do dano moral pela aplicação da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Por esta teoria, resta caracterizado o abalo moral indenizável na situação em que o consumidor, em sua posição de vulnerabilidade diante do vício/defeito do produto ou serviço prestado pelo fornecedor, vê-se obrigado a dispor de desarrazoado lapso temporal para solucionar o problema tempo que poderia ter sido empregado em atividades existenciais de sua livre escolha.

A jurisprudência tem acolhido a tese em referência, na linha do seguinte julgado do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE*

*ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (REsp 1737412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 05/02/2019, DJE 08/02/2019).*

O que se verifica, de ordinário, é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira 'via crucis' que provoca vívido tormento.

O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão.

As grandes corporações, com a prática, acabam por forçar o consumidor a contratar advogado e a judicializar a questão na tentativa de resolver o

problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. Assim, no caso em tela, restou plenamente caracterizado o dano moral causado à autora, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte dos réus que acabou por propiciar terceiros a realizar operações fraudulentas, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

A respeito, merecem exame os seguintes julgados desta câmara:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO IMPROVIDA. SEQUESTRO RELÂMPAGO. OPERAÇÕES REALIZADAS NO INTERIOR DA AGÊNCIA BANCÁRIA. DEVERES MÍNIMOS DE SEGURANÇA. SAQUES SEQUENCIAIS DE QUANTIAS ATÍPICAS. AUMENTO DE LIMITE IMEDIATO PERMITIDO PELO BANCO. DINÂMICA DE EVIDENTE FRAUDE BANCÁRIA. Os seguintes fatos chamaram atenção no caso concreto (a) a realização de operações altamente suspeitas numa nítida atuação fraudulenta, uma vez que os quatro saques foram efetuados de forma sequencial, em elevados valores total que atingiu a quantia de R\$ 10.500,00 e que fugiam do perfil de transações comumente efetuadas pela autora, (b) para serem realizados os saques, tornou-se necessário o aumento instantâneo do limite da autora, o que foi feito de pronto pelo banco réu e (c) operações completamente estranhas ao perfil da autora, uma consumidora aposentada que recebe R\$ 1.045,00 por mês e que possuía 63 anos de idade na época (fl. 26). Apesar do sequestro ter início externamente, toda ação criminosa se desenvolveu dentro de agências. Perfis das operações que traduziram manifesta prática criminosa. Nexo causal localizado na falha do serviço bancário. Caso singular e que exigia atenção do banco pelo valor e multiplicidade dos saques, aliado ao perfil da consumidora e ao fato de ter sido necessário o aumento*

*imediate do limite. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada. Inexistência de culpa da consumidora. Danos materiais reconhecidos, sendo devida a devolução dos valores sacados. Danos morais configurados. A consumidora, atualmente com 65 anos, aposentada, indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico. Viu-se despojada de recursos amealhados justamente pela falha no serviço bancário. E viu o banco réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Manutenção do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado em primeiro grau, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando se o direito básico do consumidor. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO” (Apelação Cível 1001309-39.2021.8.26.0152; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Foro de Cotia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022);*

*“Prestação de serviços (bancários). Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Autora vítima de "sequestro relâmpago". Evento que, a princípio, constitui fortuito externo e tem aptidão de afastar o nexo causal. Caso concreto que, no entanto, revela falha na prestação do serviço, uma vez que o sistema de segurança do réu não constatou as diversas operações ilegítimas, realizadas de forma seguida e discrepantes do perfil da consumidora. Inexigibilidade do débito relacionado às operações irregulares. Recurso do réu desprovido. Em princípio, o chamado risco da atividade não inclui a ação criminosa praticada por terceiro fora do estabelecimento bancário. A conhecida "saidinha de banco" ou o denominado "sequestro relâmpago", em regra, caracterizam hipóteses de fortuito externo ou, como entendem alguns doutrinadores, culpa exclusiva de terceiro (CDC,*

*art. 14, § 3º, inc. II), o que exclui, em princípio, o nexo causal e o dever de indenizar, casos que dizem respeito à segurança pública e de responsabilidade do Estado. Sucede que, no caso concreto, a falha na prestação do serviço é inegável. Mesmo tendo a autora entregue cartão de crédito aos criminosos, a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois não se cuidou de uma operação isolada, mas de diversas transações feitas no mesmo estabelecimento, de forma continuada e fora do perfil da consumidora. As operações realizadas em curtíssimo espaço de tempo, em valores elevados e em locais diversos, fora do perfil da consumidora, passaram despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu, que deixou de inibir o curso de tais transações. O evento que se iniciou como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. A declaração de inexistência do débito indicado na petição inicial era mesmo medida que se impunha. Dano moral configurado. Autora que, além de suportar os transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço, teve o nome incluído no rol dos inadimplentes, mesmo após ter advertido o réu a respeito das ilicitudes das operações. Recurso da autora provida. O abalo moral decorre não só do defeito na prestação de serviço, pela falta da segurança legitimamente esperada pela consumidora, causador de angústias, sentimento de impotência, descrédito, e de dias a fio permeados de preocupação; como também da negativação do nome da autora, em razão das operações irregulares, mesmo após o réu ter sido cientificado da ilegitimidade das referidas operações. O valor da reparação do dano moral vai arbitrado em R\$10.000,00, dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu não provida. Apelação da autora provida” (Apelação Cível 1063225-44.2018.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2022; Data de Registro: 11/03/2022);*

*“REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Ação criminosa no interior da agência bancária. Criminosos que induziram a correntista a digitar senha pessoal em caixa eletrônico e realizaram saque de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) de sua conta. Fortuito interno. Dever de segurança no interior das agências bancárias não observado. Responsabilidade civil objetiva do banco réu. Arts. 8º e 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Dever de ressarcir o valor do saque. Dano moral in re ipsa. Ocorrência. Transtornos e angústias decorrentes do crime e para reaver o numerário subtraído. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida na íntegra. Recurso não provido”* (Apelação Cível 1009289-70.2017.8.26.0348; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2020; Data de Registro: 30/03/2020).

Presentes o dano e a responsabilidade dos réus, passa-se à análise do valor da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>2</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer também aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no momento da fixação do “quantum debeatur”. A indenização deve ser prudentemente arbitrada, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, sem porte para lhe coibir a prática de atos semelhantes.

No caso dos autos, é razoável o arbitramento em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a arcar cada um dos réus, uma vez que perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permeá-la na espécie e que tem por escopo compelir as instituições financeiras a

---

<sup>2</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. RT 7ª edição, 2007, p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, particularmente no caso dos autos, a faceta educativa-punitiva, pela prática espúria detectada, tem especial relevo e por si só justifica a fixação da indenização no valor ora adotado.

Ante a sucumbência, arcarão os réus integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, em consonância com as balizas do art. 85, §2º do CPC.

Nestes moldes, **nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao recurso da autora.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator