



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050110

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006754-55.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ FRANCISCO LEAL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO CSF S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006754-55.2025.8.26.0004

Apelante: José Francisco Leal

Apelado: Banco CSF S/A

Ação: Restituição de valores c/c indenização por danos morais

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional IV – Lapa

Juíza de 1ª instância: Dra. Camila Sani Quinzani Malmegrin

Voto nº 21.800

RESTITUIÇÃO DE VALORES e INDENIZATÓRIA. Ilícito civil. Fraude perpetrada por terceiro. Aplicação do CDC. Tentativas frustradas de pagamento de prestação de serviço com cartões de crédito. Mediante que memorizou as senhas e efetuou compras nos cartões do autor. Ausência de detecção pelo sistema de segurança bancário. Falha na prestação dos serviços do réu. Pretensão de majoração da verba indenizatória por danos extrapatrimoniais. Danos morais configurados. Teoria do desvio produtivo. *Quantum* majorado em observância ao princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 516/521, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma parcial da sentença a fim de que a indenização por danos morais seja majorada para R\$.25.000,00 (fls. 524/537).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos contrarrazões (fls. 541/544).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de restituição de valores, cumulada com indenização por danos morais que foi julgada procedente para:

“(...) condenar o réu ao pagamento de R\$8.970,03, a título de danos materiais, corrigidos desde o desembolso pelo IPCA e acrescida de juros pela taxa legal (qual seja SELIC deduzido IPCA), observando-se que, caso esta resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero, a contar da citação, bem como condenar o réu a pagar a parte requerente, a título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária e juros de mora, ambos desde esta data.

Pela sucumbência, arcará o requerido com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.”

O autor pretende a majoração da indenização por danos morais.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice*, é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Inarredável que o demandante foi vítima de golpe realizado por meio de inserção de três cartões de crédito para pagamento de serviços mecânicos, cujas operações não ocorreram (as tentativas foram recusadas).

Na verdade, o meliante memorizou as senhas inseridas pela vítima e realizou operações nos três cartões administrados pelo réu, no valor total de R\$.8.970,00. Os serviços mecânicos prestados foram pagos em dinheiro.

A falha na prestação de serviços do réu restou bem caracterizada, dada a ausência de segurança nas operações bancárias, ao disponibilizar terminais de pagamento de forma indiscriminada, a pretexto de “facilitar” a aquisição de bens e serviços pelos consumidores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Neste contexto, ausente recurso do requerido, passo à análise da matéria devolvida em razões recursais pelo demandante.

In casu, estão caracterizados os transtornos emocionais suportados pelo demandante, que ultrapassam a situação de mero aborrecimento, ocasionados pela evidente falha na prestação do serviço fornecido pela instituição bancária.

Ademais, incide ao caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, em razão do tempo desperdiçado para solucionar os problemas ocasionados pelos fatos discutidos entre as partes.

No tocante ao *quantum debeatur*, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra instituição financeira pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do requerido como instituição financeira, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Ora, ante o abuso na insistente cobrança por débito inexigível oriunda da falha na prestação de serviços pelo réu, houve evidente impacto e mácula na honra do autor, interferindo negativamente na prática dos atos de sua vida civil e não pode ser considerado um mero dissabor.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira do réu, o grau de sua culpabilidade e as circunstâncias fáticas que envolvem a *quaestio*, majoro a indenização para R\$.10.000,00 por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar a demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa. Ademais, este tem sido parâmetro adotado por esta 38ª Câmara em casos análogos.

Impende consignar que o valor sugerido pelo autor não foi acolhido visto que desproporcional aos danos extrapatrimoniais efetivamente sofridos.

Transcrevo entendimento do Colendo E.STJ, nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“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 318.379/MG)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, reforma-se a sentença, tão somente, para majorar a indenização por danos morais em R\$.10.000,00, atualizada desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), mantidos consectários legais nela estabelecidos.

Ex positis, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora