



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000156377**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007082-95.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PRISCILLA SILVIA HENROZ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1007082-95.2025.8.26.0032  
Comarca: Araçatuba  
Apelante: Banco Bradesco S.A.  
Apelada/os: Priscilla Silva  
Juiz de Direito: Dr.(a) Danielle Caldas Nery Soares

Voto nº 00176

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais. Golpe da falsa central. Decisão de parcial procedência.

Aplicação do CDC. Falha na prestação do serviço com relação às contratações e transferências fora do perfil da cliente. Fraudadores que possuíam dados bancários e pessoais da autora. Golpe ocorrido nas dependências da agência bancária. Culpa, existência de nexos causal e obrigação de indenizar pela má prestação de serviço. Configuração de danos morais. Indenização moral arbitrada em R\$ 5.000,00, valor proporcional e razoável, com caráter compensatório pelo abalo sofrido. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos nos termos do art. 252 do RITJSP.

Juros de mora sobre a devolução de valores. Deve incidir a partir da citação válida, já que se trata de relação contratual existente entre as partes (Sumula 43 do Superior Tribunal de Justiça). Provimento.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 402/415) interposto contra a r. sentença (fls. 385/398) que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais e materiais, com o seguinte dispositivo:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados, confirmando a tutela de urgência concedida às fls. 246/247, para:*

*(i) DECLARAR a nulidade da contratação de empréstimo nº 521185948, realizada no dia 30/01/2025, no valor total de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), cujo saldo devedor é R\$ 19.938,80 (dezenove mil novecentos e trinta e oito reais e oitenta centavos) e, conseqüentemente, a inexistência da cobrança respectiva;*

*(ii) CONDENAR o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 26.361,83 (vinte e seis mil, trezentos e sessenta e um reais e oitenta e três centavos), devendo o montante ser corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora a partir da data de realização das transferências;*

*(iii) CONDENAR o réu a pagar à autora, a título de compensação por danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigida monetariamente, a partir do arbitramento (Enunciado nº 362 da Súmula do c. STJ), e acrescida de juros de mora, desde o evento danoso.*

*A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/24 (28/08/2024, conforme artigo 5º, inciso II), incidirá o IPCA como índice para a correção monetária e a Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária – IPCA) para fins de juros moratórios, nos termos dos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, ambos do Código Civil.*

*Fica autorizada a compensação na forma descrita na fundamentação da presente decisão a fim de se evitar o enriquecimento ilícito da demandante.*

*Em consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com resolução de mérito e fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

*Por ter a autora decaído de parte mínima do pedido, condeno a parte ré ao pagamento das custas judiciais e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios ao patrono da parte autora, que que fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido com a demanda, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, valor a ser atualizado monetariamente pelo índice estabelecido pelo parágrafo único, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela Lei nº 14.905/24 (IPCA), a contar da presente decisão; e de juros moratórios, com taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406, do CC/02, com a redação da Lei nº 14.905/24 (SELIC - IPCA), a contar do trânsito em julgado, na esteira do disposto pelo artigo 85, §16, do Código de Processo Civil.”*

No apelo o réu alegou: ilegitimidade passiva; ausência de falha no serviço do banco; culpa exclusiva da vítima e de terceiro; utilização do limite diário pela autora; pedido subsidiário de culpa concorrente; ausência de dano material e de correção monetária desde a citação, assim como descabimento de dano moral e, alternativamente, redução de sua indenização e, por fim, exclusão da verba honorária sucumbencial.

O recurso tempestivo e preparado (fls. 416/420) foi contrariado (fls. 424/434).

Valor da causa em 22/04/2025: R\$ 54.361,83.

**É o relatório.**

O recurso comporta parcial provimento, apenas com relação juro de mora sobre a devolução de valores. No mais, a r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, que assim dispõe: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”

Transcrevem-se, por oportuno, trechos da decisão atacada:

“Vistos.

*PRISCILLA SILVIA HENROZ* ajuizou *AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS*, com pedido de tutela de urgência, em face do *BANCO BRADESCO S/A*, qualificações nos autos. Alegou a autora, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, em 30 de janeiro de 2025. Sustentou que os criminosos, de posse de seus dados pessoais e bancários sigilosos – como nome, telefone, e número de conta e agência –, a induziram a erro, levando-a a se dirigir a um caixa eletrônico sob o pretexto de desbloquear seu aplicativo.

Nesse ínterim, alegou que os fraudadores contrataram um empréstimo em seu nome no valor de R\$ 18.000,00, realizaram pagamentos de tributos (IPVA e outros) e efetuaram uma transferência via Pix, totalizando um prejuízo de R\$ 44.361,83. Argumentou que a fraude somente foi possível por falha na segurança do banco réu, que não detectou a atipicidade das transações, não implementou barreiras de segurança eficazes (como biometria facial) e permitiu o vazamento de seus dados. Pleiteou a concessão da tutela de urgência para suspensão da exigibilidade do empréstimo e, ao final, a procedência dos pedidos para declaração de inexigibilidade do débito, a condenação do réu à restituição do valor total do prejuízo e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00. Requereu, ainda, a inversão do ônus da prova e os benefícios da gratuidade de justiça. Com a inicial, emendada à fl. 172, vieram procuração e documentos (fls. 32/171 e 173/240).

(...)

*Passo à análise das preliminares.*

*Rejeito a ilegitimidade passiva aventada pelo réu, pois,*

mesmo sendo aventada a probabilidade de fraude bancária, o banco requerido ostenta as condições de prover a segurança de seus aplicativos e canais de atendimento.

Inclusive, por ser relação consumerista, está presente a responsabilidade do banco. Neste sentido, é o entendimento recente do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTA. APELO DO RÉU. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Afastamento. Instituição bancária que promoveu o bloqueio e encerramento indevido da conta poupança do autor. Legitimidade do banco réu que restou configurada para a demanda. Responsabilidade objetiva. MÉRITO. Reconhecimento pelo réu da ocorrência de "golpe via internet banking". Relação de consumo. (...)" - (TJSP; Apelação Cível 1030455-30.2020.8.26.0001; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/08/2021; Data de Registro: 03/08/2021) – grifei.

(...)

Não havendo outras preliminares e estando presentes os pressupostos processuais e os requisitos de admissibilidade da demanda, passo ao exame do mérito. De rigor, os pedidos são PARCIALMENTE PROCEDENTES. Cumprе salientar que o presente caso se trata de típica relação de consumo, visto que a parte autora se enquadra como consumidora e a parte requerida, fornecedora de serviços, por isso irrefutável a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.

Como é notório, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (artigo 2º da Lei 8.078/90).

Ainda, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, nos termos do art. 3º do referido Código.

Dito isso, diante da hipossuficiência probatória do consumidor, no presente caso, é de direito a concessão da inversão do ônus da prova, vejamos:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as

*regras ordinárias de experiências".*

*Destaco ainda a disposição do Enunciado nº 297 da Súmula do c. Superior Tribunal de Justiça, a qual aduz que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.*

*Cinge-se a discussão na apuração de eventual falha na prestação dos serviços fornecidos pelo réu.*

*A teor do disposto no art. 14 da Lei nº 8.078/1990, 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.*

*Na lição de Sérgio Cavalieri Filho:*

*“A responsabilidade pelo fato do serviço vem disciplinada no art. 14 do Código, nos mesmos moldes da responsabilidade pelo fato do produto. “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.” Também aqui teremos acidentes de consumo, acontecimentos externos que causam dano material ou moral ao consumidor, só que decorrentes de defeitos do serviço, aos quais serão aplicáveis, com o devido ajuste, os mesmos princípios emergentes do art. 12, pelo que dispensam maiores considerações. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em conta as circunstâncias relevantes, tais como o modo do seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º)” (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 331).*

*O doutrinador assim discorre sobre o dever de segurança a ser observado pelo fornecedor de produtos/serviços na relação de consumo:*

*“Trata-se, em última instância, de uma garantia de idoneidade, um dever especial de segurança do produto legitimamente esperado. Para quem se propõe fornecer produtos e serviços no mercado de consumo, a lei impõe o dever de segurança; dever de fornecer produtos seguros, vale dizer, sem defeito, sob pena de responder independentemente de culpa (objetivamente) pelos danos que causar ao consumidor. Tudo quanto é necessário para a existência da responsabilidade é o produto ter defeito e causar um dano ao consumidor. Aí está, em nosso entender, o verdadeiro fundamento da responsabilidade do fornecedor” (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 316).*

O art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, prevê expressamente a inversão do ônus da prova, cabendo ao fornecedor do serviço a comprovação de que o defeito inexistente ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro:

“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. (...). §3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Nesse sentido:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. 1. IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO QUE DENEGOU O PROCESSAMENTO DO RECURSO ESPECIAL. OCORRÊNCIA. INEXISTÊNCIA DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. 2. QUEDA DE CONSUMIDORA NO INTERIOR DO ESTABELECIMENTO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE QUE O PISO ESTAVA ESCORREGADIO NO MOMENTO DO ACIDENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA FORNECEDORA DE SERVIÇO. IMPRESCINDIBILIDADE DE PROVA CABAL ACERCA DA CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA. NÃO OCORRÊNCIA. INVERSÃO DO ÔNUS PROVA OPE LEGIS. 3. REVALORAÇÃO JURÍDICA DOS FATOS E DAS PROVAS. POSSIBILIDADE. NÃO INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 4. AGRAVO DESPROVIDO. (...). 2. Nos termos do art. 14, caput, do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente (ou seja, independentemente de culpa ou dolo) pela reparação dos danos suportados pelos consumidores decorrentes da má prestação do serviço. Além disso, o § 3º do referido dispositivo legal prevê hipótese de inversão do ônus da prova ope legis (a qual dispensa os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC), assinalando que esse fornecedor só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Precedentes. 3. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro deve ser cabalmente comprovada pelo fornecedor de serviços, a fim de romper o nexo de causalidade e, conseqüentemente, ilidir a sua responsabilidade objetiva, o que não ocorreu na hipótese. (...)” (STJ, AgInt no AREsp n. 1.604.779/SP, relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Terceira Turma, julgado em 20/4/2020, DJe de 24/4/2020) - negritei. Em suma, trata-se da responsabilidade objetiva, cujo dever indenizatório depende da existência de dano e do respectivo nexo de causalidade entre aquele e o defeito do produto ou serviço.

Não obstante aduzir na peça defensiva de fls. 312/336 que as transações impugnadas pela parte autora foram realizadas mediante a utilização da chave de segurança da cliente (senha, biometria ou

TOKEN), tais fatos não obstavam o banco requerido de proceder à verificação do endereço IP utilizado para a realização das transações impugnadas, ou mesmo a confrontação deste com o eventual endereço físico do consumidor ou ainda, antes de proceder a liberação do crédito de valor elevado, confirmar pessoalmente com a requerente a operação/movimentação bancária realizada em sua conta.

Ainda, os extratos bancários da conta da requerente (fls. 77/102) demonstram que as operações impugnadas destoam de seu perfil, o que demonstra a desídia do requerido na guarda dos valores depositados em conta corrente sob sua custódia, não tomando qualquer atitude proativa para se resguardar de eventual movimentação indevida da conta perpetrada por terceiros.

É cediço que a disponibilização de terminais de autoatendimento ou de aplicativos para realização de transações em ambiente de internet banking pelas instituições financeiras aos seus clientes visa, a priori, a economia de custos, como bem observado pelo eminente Desembargador Ricardo Pessoa de Mello Belli em seu voto no julgamento da Apelação nº 1023249-23.2018.8.26.0554, pela Colenda 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações. Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos. Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas. Curioso verificar que as instituições financeiras no Brasil nem mesmo se dignam de instalar câmeras capazes de registrar imagens e sons captados nos caixas eletrônicos e nos ambientes em que instalados tais terminais de atendimento, como ocorre nos países ditos de primeiro mundo, algo que certamente dificultaria a prática de delitos como aquele de que foi vítima o apelante e que sabidamente é praticado contra inúmeros outros indivíduos nas mesmas circunstâncias, sobretudo pessoas idosas e/ou iletradas. Por outro prisma que se analise a questão, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco apelado, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de tais operações fugirem por completo ao perfil do cliente apelante, e o bloqueio do cartão teria se dado antes de se implementar o dano” (TJSP; Apelação Cível 1023249-23.2018.8.26.0554; Relator: Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2019; Data de

Registro: 10/10/2019) – destaquei.

Logo, não é o caso de fortuito externo, tampouco resta caracterizada a culpa exclusiva da consumidora quando o engodo foi perpetrado por meio de canais de atendimento disponibilizados pela própria instituição financeira (internet banking).

Além disso, incide o disposto no Enunciado nº 479 da Súmula de jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, o que se colhe dos autos é o evidente defeito na prestação dos serviços bancários fornecidos pelo réu ao não observar o dever de cuidado, segurança e informação na guarda dos valores depositados na conta bancária da autora, permitindo que estelionatários acessassem dados sigilosos do cliente e perpetrassem o engodo contraindo dívidas em nome da parte e dilapidando o seu numerário depositado no banco requerido, sem que este agisse com a cautela e segurança que eram esperadas.

Nesse contexto, a teor do disposto no art. 14 da Lei nº 8.078/1990, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade bancária, ex vi, Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça supracitada.

Portanto, reitera-se que não há que se falar em fortuito externo, quanto mais em culpa exclusiva do consumidor quando o engodo foi perpetrado por meio de canais de atendimento disponibilizados pela própria instituição financeira (internet banking), consoante se infere da contestação apresentada pelo banco réu. A esse respeito, confira-se a jurisprudência:

“Ação indenizatória - Pedido fundamentado em indevidas operações bancárias realizadas mediante fraude - Crime de estelionato - Incidência do Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - PIX realizados mediante engodo – Transações que se revelaram atípicas, considerando-se os valores e horário de realização - Dever da instituição financeira em bloquear operações bancárias inusuais – Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha do banco configurada - Recurso provido.” (TJ-SP - AC: 10012754320228260568 São João da Boa Vista, Data de Julgamento: 09/05/2023, 16ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/05/2023) - grifei.

A alegação de que a autora foi negligente ao seguir as instruções do fraudador deve ser ponderada com a sofisticação do golpe, que se valeu de uma falha de segurança pretérita do próprio banco. Não é razoável exigir do consumidor médio a expertise necessária para

identificar uma fraude tão bem orquestrada, quando o próprio banco falhou em seu dever primordial de proteger os dados de seus clientes.

Destarte, compulsando os documentos carreados aos autos pela demandante, não há como inferir a comprovação da regularidade da contratação do empréstimo realizado no valor de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), bem como das transações bancárias realizadas na conta corrente da parte autora em 30/01/2025, nos valores de R\$ 5.094,50 (fl. 106) e R\$ 8.210,66 (fl. 105), R\$ 4.017,77 (fl. 108), R\$ 1.538,90 (fl. 107) e R\$ 7.500,00 (fls. 103/104), não se desincumbindo o banco requerido, portanto, do seu ônus quanto à demonstração dos fatos modificativos, impeditivos ou extintivos do direito da autora.

Por conseguinte, de rigor reconhecer a responsabilidade do requerido pelos prejuízos sofridos pela parte requerente em razão do defeito no serviço bancário prestado, devendo o réu anular o contrato de empréstimo pessoal realizado em nome da requerente, realizado em 30/01/2025, no valor de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) e a dívida dele decorrente - R\$ 19.938,80 (dezenove mil novecentos e trinta e oito reais e oitenta centavos) - fl. 117, suspendendo qualquer tipo de cobrança referente a esse débito.

Observo que, com relação ao empréstimo pessoal, não houve desconto na conta bancária da autora, ou seja, não há que se falar em restituição de valores com relação a essa transação, razão pela qual o pleito autoral procede em parte.

No mais, ante o retorno das partes ao status quo ante, fica ressaltada ao requerido a restituição do valor que foi disponibilizado à autora em razão do empréstimo (R\$ 18.000,00 - fl. 116), em vedação ao enriquecimento imotivado, a teor do artigo 884 do Código Civil, ficando, nesta parte, admitido o direito de compensação requerido pelo réu, em atenção ao princípio que veda o enriquecimento sem causa.

De outra banda, deve haver a restituição à autora de todos os valores atinentes às transações impugnadas, ocorridas no dia 30/01/2025, a saber: a) pagamentos eletrônicos de tributos (IPVA) nos valores de R\$ 5.094,50 (fl. 106) e R\$ 8.210,66 (fl. 105); b) pagamento eletrônico de tributos no valor de R\$ 4.017,77 (fl. 108) e R\$ 1.538,90 (fl. 107); c) transação PIX no valor de R\$ 7.500,00 (fls. 103/104).

Passo a apreciar os danos morais suportados.

Dispõe o artigo 186 do Código Civil que "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

E, nos termos do artigo 927 do Código Civil, "aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".

Da análise dos dispositivos em comento, podem ser extraídos

*os elementos necessários, em regra, ao nascimento da responsabilidade civil, quais sejam, a conduta de alguém, o dano a outrem, o nexo causal entre estes, bem como a culpa do agente causador do prejuízo, prescindível nos casos de responsabilidade objetiva, como a presente, diante da relação de consumo.*

*No caso dos autos, restou comprovada a falha na prestação de serviço.*

*Conforme já mencionado, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, não podendo ela se eximir da responsabilidade pelo ato ilícito cometido, ainda que alegando culpa de terceiro, que teria agido com fraude.*

*Ora, a parte requerente viu-se surpreendida com indevidos descontos em sua conta bancária.*

*Por certo que esse fato afigura-se suficiente a acarretar a intranquilidade, circunstância hábil a ensejar o alegado dano moral.*

*E o banco, conforme já mencionado, ao permitir a apropriação indevida de valores violou o princípio da confiança, inerente às relações consumeristas, além do princípio da boa-fé objetiva. Logo, inafastável o dever de indenizar.*

*Posto isso, configurados os requisitos da responsabilidade civil, e atenta ao posicionamento deste E. Tribunal de Justiça, determino a condenação em danos morais à parte autora.*

*Quanto à fixação do valor da indenização por danos morais, no esteio do pensamento de Sérgio Cavalieri Filho, tenho que o caso “sub judice” deve obedecer aos seguintes parâmetros: 1) reprovabilidade da conduta ilícita; 2) intensidade e duração do sofrimento experimentado; 3) a gravidade do fato e sua repercussão; 4) a situação econômica do ofensor e o grau de sua culpa (cf. “Programa de Responsabilidade Civil”. 9ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010. p. 98).*

*Mostra-se imperioso, ademais, que a quantia tenha uma finalidade punitiva e de desestímulo à reiteração da mesma conduta pela própria ré e mesmo pelos demais atores sociais. Há uma efetiva função pedagógica que não pode ser desprezada.*

*Assim, considerando o grau de culpa e a capacidade financeira do ofensor, assim como da parte autora, sem olvidar do aspecto compensatório do dano moral e das consequências do fato, entendo que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra necessária e suficiente para compensar o abalo moral sofrido, vindo ao encontro das finalidades compensatórias, dissuasórias e punitivas da compensação por danos morais.*

*Por fim, anoto que os demais argumentos deduzidos pelas partes no processo não são capazes, em tese, de infirmar a conclusão*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*adotada nesse julgamento (artigo 489, §1º, inciso IV, do Diploma Processual Civil).” – grifo nosso*

Correta a r. sentença, pois, não se trata de situação de fortuito externo por culpa exclusiva de terceiro (inteligência do art. 12, § 3º, III, do CDC). Em verdade, **o réu concorreu para a concretização do evento danoso, ao não observar o perfil do cliente.**

Cabia ao réu zelar e observar o limite de crédito e operações diárias, do perfil da parte autora, tendo o dever de bloquear as operações incomuns, repetitivas ou excessivas, de modo a impossibilitar a realização de despesas abusivas.

Ora, faz parte da obrigação objetiva a qualidade do serviço prestado, realizando verificação nas compras e despesas pela instituição, de acordo com o perfil financeiro do cliente, justamente para evitar que movimentações fraudulentas e/ou criminosas causem danos imensuráveis a este, o que não foi feito no caso, caracterizando falha na segurança dos serviços prestados. Nesse sentido, nota-se que as despesas ilícitas refletem perfil financeiro não comprovado. Ademais, a tecnologia de login e senha traz maior segurança, mas não é imune à fraude.

**No caso, o golpe foi dado dentro da agência bancária, já que os fraudadores direcionaram a autora para o caixa eletrônico, onde esta, direcionada, efetuou as transações.**

Nesse passo, deve o banco ser responsabilizado pela má prestação do serviço com relação à verificação de despesas e pagamentos sequenciais, no mesmo dia, fora do padrão da cliente, num curto intervalo de tempo. Assim de rigor a manutenção da indenização por dano material.

Com relação ao pedido de fixação de indenização por dano moral, a conduta culposa do recorrido causou evidente dano moral, já que houve contratações e transferências fora do perfil financeiro da correntista.

Já com relação ao *quantum* indenizatório, fixado em R\$ 5.000,00, é razoável para a recomposição dos danos morais sofridos e atende aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, considerado a condição financeira das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

partes e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento.

E outros fundamentos são dispensáveis diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Cabe parcial provimento ao recurso, apenas com relação ao pedido de **juros de mora sobre a devolução de valores**, devendo incidir a partir da citação válida, já que se trata de relação contratual entre as partes (Sumula 43 do Superior Tribunal de Justiça).

Por fim, descabe majoração das verbas honorárias sucumbenciais, a título recursal, já que o recurso foi parcialmente provido.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente pré-questionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator**