



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140253

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009382-39.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados MARIA FIAMA TARTAGLIONE DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) e JUCESP - JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE SAO PAULO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1009382-39.2024.8.26.0590

Apelante: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Apelado: Maria Fiama Tartaglione dos Santos

Comarca: São Vicente - 2ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Thaís Cristina Monteiro Costa Namba

Voto nº 4740

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE. ABERTURA DE CONTA E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos condenando ao pagamento de indenização por danos morais devido à abertura de conta fraudulenta em nome da autora.

2. O apelante busca a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) se há responsabilidade do réu pela abertura de conta fraudulenta; (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada, PagSeguro foi responsável pela abertura da conta em nome da autora.

5. A responsabilidade objetiva dos réus é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, não afastada por ato fraudulento de terceiro. A relação de consumo entre as partes impõe aos fornecedores o dever de garantir a segurança das operações financeiras.

6. A Pagueuro negligenciou na abertura da conta falsa, não adotando as cautelas necessárias para verificar a autenticidade dos documentos, contribuindo para o sucesso do golpe.

7. O dano moral é reconhecido devido ao abalo psicológico sofrido pela autora, que foi indevidamente envolvida em ações judiciais. O valor da indenização foi reduzido para R\$ 5.000,00, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além do caráter pedagógico e

compensatório da indenização.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias. 2. A falha na segurança do sistema bancário configura fortuito interno, gerando dever de indenizar. 3. O valor da indenização por danos morais deve ser proporcional ao abalo sofrido, considerando o impacto psicológico e as circunstâncias do caso concreto, sem gerar enriquecimento indevido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, §3º; CPC, art. 373, 487, I, 85, §11; art. 2º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, AgInt no AREsp nº 1.604.779/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 20.04.2020; TJSP, Apelação Cível 1000527-41.2025.8.26.0233, Rel. Jairo Brazil, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 02.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1003332-78.2024.8.26.0272, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 02.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405, Rel. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 17.12.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu, contra a r. sentença de fls. 259/267, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Maria Fiana Tartaglione dos Santos** em face de **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A. e Junta Comercial do Estado de São Paulo** nos seguintes termos:

“Ante o exposto e por tudo que mais consta dos autos:

A) JULGO IMPROCEDENTES os pedidos veiculados pela autora MARIA FIAMA TARTAGLIONE DOS SANTOS contra a JUNTA COMERCIAL DE SÃO PAULO JUCESP, extinguindo-se o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC.

Sucumbente, arcará a autora com os honorários advocatícios do patrono da requerida, os quais arbitro em 10% do valor atribuído à causa, ressalvado o disposto no art. 98, §3º do CPC.

B) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos veiculados pela autora MARIA FIAMA TARTAGLIONE DOS SANTOS contra a PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, extinguindo-se o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, para o fim de CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a data do evento danoso, qual seja, da abertura da conta fraudulenta 10.03.2024 (Súmula 54 do STJ)

Sucumbente reciprocamente, as partes arcarão com metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios dos patronos da parte adversária, vedada a compensação e observado o disposto no art. 98, §3º do CPC.

Considerando-se o trâmite da demanda, a baixa complexidade, o dispêndio de tempo e o trabalho exercido, a ausência de dilação probatória, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, arbitro os honorários do patrono da parte ativa em 10% do valor da condenação, e ao patrono da PAGSEGURO, 15% calculados sobre o proveito econômico obtido, isto é, a soma dos valores indicados às fls. 40/43, os quais não foram declarados inexistentes por esta sentença, tudo nos termos do art. 85, §2º do CPC.”

Sustenta o réu/apelante, em síntese, preliminarmente, ser parte ilegítima a figurar no polo passivo. No mérito, que não houve ato ilícito de sua parte; que há culpa exclusiva de terceiros e da autora; que não estaria configurado o dever de indenizar e que o valor arbitrado é excessivo. Requer a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais. Subsidiariamente, pede a redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 270/277).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 292/297).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A preliminar de ilegitimidade passiva não prospera.

A PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. é parte legítima a figurar no polo passivo, pois conforme narrado na exordial, permitiu a abertura de conta em nome da autora, conta esta utilizada para a recepção dos valores cujas transferências se reputa fraudulentas.

Superada a preliminar, passa-se ao mérito.

Segundo consta, a autora, no âmbito da ação nº 0706104-40.2024.8.7.00006, da Comarca de Sobradinho/DF, tomou conhecimento de que foi registrada pessoa jurídica em seu nome sem sua autorização no dia 26/02/2024.

Aduz que a autora do processo supra sofreu uma fraude bancária, pela qual o fraudador a induziu fazer depósitos via transferência PIX para uma conta administrada pela Pagseguro, utilizando-se da chave CNPJ nº 54.077.366/0001-81, cuja titularidade recai sobre a pessoa jurídica fraudulenta que está em seu nome.

Relata que o mesmo ocorreu com outra pessoa, dando azo ao processo nº 0711915-87.2024.8.07.003, da Comarca de Ceilândia/DF ajuizado contra ela cobrando valores transferidos mediante fraude para a suposta empresa que figura em seu nome.

Requeru a declaração de inexigibilidade dos débitos cobrados pelos processos judiciais dos quais é demandada, bem como indenização por danos morais no valor de R\$30.000,00.

Em contestação, o réu Pagseguro defendeu, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva. No mérito, que há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros; que não cometeu ato ilícito; que a abertura de conta ocorreu com os dados e documentos da autora; que não há responsabilidade objetiva; que não está caracterizado o dever de indenizar, seja à título de dano moral ou material (fls. 56/71).

O réu JUCESP ofereceu contestação defendendo, preliminarmente, a nulidade de citação; incompetência do juízo; sua ilegitimidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passiva; falta de interesse de agir. No mérito, que não é responsável pelo registro da empresa; que não está configurado o dever de indenizar (fls. 108/128).

Determinada a juntada de documentos complementares pelo Juízo *a quo* (fls. 157/158), sendo atendida a determinação (fls. 161/253).

Sobreveio sentença julgando parcialmente procedentes os pedidos em relação ao réu Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S.A. e improcedentes os pedidos quanto à ré Junta Comercial do Estado de São Paulo.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade do réu e; (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

A despeito do alegado pela instituição financeira, não comporta acolhimento a tese de validade na abertura da conta. Isso porque o conjunto probatório possibilita concluir, com segurança, pela ocorrência de fraude nas operações contestadas.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Com efeito, cabia à instituição financeira, por força da lei, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, do CDC). Na hipótese, resta configurada a inversão *ope legis* do ônus da prova, reconhecida pelo C. Superior Tribunal de Justiça:

O risco da atividade pertence a instituição financeira que a explora. Neste passo, ao ofertar serviços digitais, o banco torna-se garante da segurança dessas operações.

Pelo que se depreende de todo o processado, o réu falhou na abertura da conta corrente destinatária, negligenciando na conferência da documentação e na observação de sua manutenção. Isso permitiu aos fraudadores que pudessem concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Configurado o fato do serviço, nos termos do artigo 14 CDC. Os fatos narrados funcionaram como causas adequadas, eficientes e diretas para o evento danoso.

No ponto, a autora faz prova de fato constitutivo de seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

direito (art. 373, I CPC) eis que demonstra haver extraviado seu R.G em 31/01/2024 conforme boletim de ocorrência nº IB8534-1/2024 e noticiado a fraude quanto a abertura de CNPJ e contas bancárias (fls. 29/33), apresenta prova da constituição da pessoa jurídica em 26/02/2024 (fls. 37/39), comprovantes de transferências realizadas para a conta cadastrada em nome da pessoa jurídica que lhe é atribuída (fls. 40/43) e resultado do CCS demonstrando que há uma empresa aberta em seu nome e que vinculado ao CNPJ consta conta bancária aberta pelo réu em 12/03/2024 (fls. 44/45).

De forma diversa, nada trouxe o réu a justificar a abertura da conta, apenas ilações, deixando de cumprir o seu ônus (art. 373, II CPC).

Observa-se que o réu trouxe *prints* de tela a fim de demonstrar a abertura de conta em 10/03/2024 (fls. 162), todavia, não há documentação de pessoa jurídica a instruir o procedimento bem como o R.G. utilizado trata-se do documento extraviado, bastando verificar que o novo documento pessoal da requerente foi expedido em 23/02/2024 (fls. 22) tendo configuração e fotografia diversa daquele.

Nesse momento de abertura da conta corrente, a instituição financeira corrê não agiu com a diligência necessária. Aliás, houve uma negligência manifesta.

A fraude configura risco que deve ser atribuído ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados pela autora.

A alegação de culpa exclusiva de terceiro não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme Súmula 479 do 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.”*

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO

PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

Nem mesmo há como atribuir culpa exclusiva à autora eis que incontestemente ter tomados as providências necessárias para comunicar o extravio de seu documento pessoal, não colaborando de qualquer forma com o ilícito.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

E, nessa ordem de ideias, cabia ao Pagseguro a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura da conta corrente com exigências do BACEN, tal como adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente (art. 2º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN).

Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos a comprovar sua diligência, em verdade, restou incontroverso que a conta foi aberta em nome da autora com utilização indevida de seus documentos, tudo a facilitar o golpe

já que a transferência para contas de mesma titularidade gera menor suspeita.

Com isso, evidencia-se que a apelada não agiu como causadora determinante para o sucesso da empreitada criminosa. O dinheiro só foi apropriado pelos fraudadores, porque, insista-se, haviam logrado êxito em abrir conta corrente na instituição de pagamento ré. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Notório que a situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que a permissão em se abrir conta sem as devidas diligências e comprovações se relaciona diretamente com a falha na atividade desempenhada pelo réu.

E como explicitou a sentença (fls. 261/262):

“No caso dos autos, a correquerida PAGSEGURO foi instada a comprovar que a abertura da conta corrente nº 0001/55616331-0, destinatária das transações fraudulentas noticiadas nos autos das ações nº 0706104-40.2024.8.7.00006, da Comarca de Sobradinho/DF, e nº 0711915-87.2024.8.07.003, da Comarca de Ceilândia/DF, foi realmente solicitada pela autora em nome do suposto CNPJ que lhe pertencia, todavia, limitou-se a colacionar na manifestação de fls. 161/164 printscreens de fotos do RG da autora, bem como uma foto selfie da requerente, o que, à evidência, não bastam para comprovar a manifestação de vontade inequívoca externada pela requerente, tampouco a regularidade da abertura da conta.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do réu, na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário e a consumação dos prejuízos sofridos por terceiro, que, por sua vez, atribuiu à requerente um crime.

Disso tudo, conclui-se que, na ausência de prova de existência e validade da contratação, deve o banco responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.”

Quanto ao dano moral, comporta reforma a sentença.

O dano moral decorre da ofensa a direitos da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

personalidade, gerando um sofrimento psicológico que ultrapassa o mero dissabor. No caso, a situação narrada pela autora não se limitou a um simples aborrecimento. A indevida transferência de valores e abertura de conta por conta de falha na segurança do serviço bancário disponibilizado, por si só, gera abalo moral.

Nada obstante, por conta da fraude, a requerente figura no polo passivo de duas ações civis visando sua responsabilização e ressarcimento dos valores transferidos para a conta aberta pelo réu, atingindo direito da personalidade extrapolando o mero aborrecimento.

Contudo, centrado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, em vista do caráter pedagógico e compensatório da indenização, à luz das peculiaridades do caso concreto suficientemente delineadas, reputo como adequado o montante indenizatório a ser fixado em R\$ 5.000,00, afigurando-se, quantia que, por um lado, suficientemente compensa materialmente a parte ofendida e, de outro, concita a parte ofensora a modificar seus procedimentos, tudo sem indevido enriquecimento sem causa.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

Nesse sentido, os julgados:

“AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÉS MERCADO PAGO E BANCO BRADESCO RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos corré Mercado pago. Fato do serviço. Situação em que a autora foi vítima de fraude. Autora contatada por terceiros que, se passando por funcionário do réu, obtiveram êxito em conduzir a realização dos pix para conta de terceiros. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço

bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora e realizarem o golpe, consistente em três transações via pix. Instituição financeira que violou o regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Segundo, reconhece-se a legitimidade passiva e a responsabilidade da instituição financeira Banco Bradesco. Restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. Serviço defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Terceiro, determina-se o retorno das partes ao estado anterior. Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a devolução dos valores do pix realizados, abatido o estorno efetuado pela corré. E quarto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação do autor no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito

Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do "falso funcionário" ou da "falsa central de atendimento" - Sentença de improcedência - Desacerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil da autora - Fraude reconhecida - Inexistência do negócio jurídico e inexigibilidade das dívidas envolvidas - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - Banco réu que não se desincumbiu do seu ônus de comprovar a regularidade das transações questionadas, nem ao menos logrou comprovar se tratar de operações usualmente praticadas pela autora - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Cabimento - Devolução das parcelas descontadas a título do empréstimo realizado de forma fraudulenta, além do ressarcimento do montante que havia em conta da autora, nos limites do pedido exordial, tudo a ser apurado em cumprimento de sentença - DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (e não em R\$ 15.000,00), quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Montante superior que não se justifica, à mingua de demonstração de maiores prejuízos - Sentença reformada, com a procedência parcial da demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva do réu (Súmula 326 do C. STJ) - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art.

85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003332-78.2024.8.26.0272; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025).

“INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Transações realizadas pelos autores após ligação telefônica de supostos prepostos do banco, que detinham seus dados pessoais e bancários. Transações realizadas fora dos perfis dos correntistas. Evidente falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias. Inteligência dos artigos 186, do Código Civil, e 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. Reconhecimento de nulidade das transações efetivadas e restituição de valores. DANO MORAL. Ocorrência. Situação vivenciada que não se traduz em mero aborrecimento ou simples dissabor. Dano indenizável "in re ipsa". "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor, em atenção às circunstâncias do caso, o caráter punitivo da medida, o poderio econômico das instituições bancárias e em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia suficiente para reparar o abalo sofrido. Proporciona justa indenização, sem se tornar em fonte de enriquecimento indevido. Ação parcialmente procedente. Sentença reformada. Apelação provida.” (TJSP; Apelação Cível 1000527-41.2025.8.26.0233; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibaté - Vara Única; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do réu apenas para reduzir o valor arbitrado à título de danos morais.

E, tendo em vista que a redução do valor arbitrado à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

título de danos morais não gera sucumbência recíproca (súmula 326/STJ), mantenho o ônus como lançado na sentença e majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR