



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000044971**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010163-38.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIA DAS GRAÇAS MATSUI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do réu, restando prejudicado o recurso autoral V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11512

APELAÇÃO Nº 1010163-38.2024.8.26.0048

APELANTE/APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA/APELANTE: MARIA DAS GRAÇAS MATSUI

APELAÇÕES RECÍPROCAS. “Ação de inexistência de negócio jurídico de empréstimo bancário, danos materiais e danos morais e tutela de urgência”. Fraude bancária. Sentença de parcial procedência. Irresignações da instituição financeira e da consumidora. Admissibilidade em parte do reclamo do requerido. Recurso autoral - que visava a majoração da compensação por danos morais - prejudicado.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS DE MILHARES DE REAIS EM MODAL QUE NÃO ERA UTILIZADO PELA CLIENTE. ESVAZIAMENTO DA CONTA EM POUCO TEMPO. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Impugnação de transações que teriam ocorrido via internet banking. Cliente que sacava dinheiro dentro da agência e não possuía chave pix. Contradições entre as alegações recursais e os documentos apresentados na contestação. Banco que não se desincumbiu do ônus (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) de provar que a autora foi negligente no uso dos aplicativos. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Selfie apresentada em print no recurso e sem qualquer vinculação aos contratos impugnados. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ).

DANO MATERIAL. Transações realizadas por terceiros que resultaram em prejuízo líquido e certo. Convivência da instituição financeira. Danos objetivos indiscutíveis. Responsabilidade civil da instituição bancária. Dever de indenizar, na forma simples, as parcelas eventualmente descontadas e os valores desviados indevidamente da conta corrente da autora. Apuração em liquidação de sentença que se mostra correta.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

SUCUMBÊNCIA FIXADA NO TETO LEGAL. NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO. Demanda simples e com suporte documental. Célere tramitação nos dois graus de jurisdição. Não houve dilação instrutória ou outros atos processuais complexos.

SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE, para excluir a compensação por danos morais e reduzir os honorários advocatícios – mantida quanto aos demais termos. Art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante.

RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO EM PARTE. RECURSO AUTURAL PREJUDICADO.

Cuidam os autos de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais com tutela de urgência” movida por **MARIA DAS GRAÇAS MATSUI** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**. Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de parcial procedência às fls. 278/280, com declaração de inexigibilidade, determinação de restituição das parcelas e eventuais valores próprios desviados, bem como compensação por danos morais.

Apelação do banco réu às fls. 285/319, com os seguintes argumentos: (I) as contratações foram legítimas e regulares; (II) a autora utilizou o *internet banking* para as transações; (III) deve incidir o *pacta sunt servanda*, pela regularidade dos negócios; (IV) os LOGs apresentados são suficientes para comprovar a manifestação de vontade; (V) foi apresentada a *selfie* na contratação; (VI) há culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, que excluem a responsabilidade civil da instituição; (VII) as fraudes foram em ambiente externo, o que impede o acolhimento da pretensão autoral; (VIII) não houve contribuição do banco para a fraude alegada; (IX) descabe a compensação por danos morais; (X) não há direito de restituição e deve haver compensação; (XI) a sucumbência comporta alteração.

Por seu turno, a autora recorreu às fls. 359/366, sob os seguintes

argumentos: (I) sofreu severo abalo com os fatos narrados; (II) necessitou de ajuda do filho para lidar com a situação; (III) há ofensa ao Código de Defesa do Consumidor; (IV) a compensação por danos morais deve ser majorada para oito mil reais, pois o valor fixado em Primeiro Grau é ínfimo. Contrarrazões às fls. 370/391.

**É o sucinto relatório.**

Sempre com o devido respeito à argumentação das partes e ao entendimento do Egrégio Juízo *a quo*, considero que é o caso de parcial provimento do recurso da instituição financeira

Quanto à responsabilidade civil do banco réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. Rogério A. Correia Dias, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Indiscutível que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil do correntista. **Após contratações de milhares de reais, a conta foi dilapidada em sequência, por meio de transações (pix).** Frise-se que inexistente qualquer indício de que era corriqueiro que a correntista solicitasse empréstimos de forma habitual.

Aliás, não se pode ignorar as contradições entre as assertivas da defesa (fls. 123) e as provas dos autos. **O banco réu insistiu que as contratações foram legítimas, pois teriam ocorrido em ambiente virtual.** Neste sentido, a contestação traz a seguinte narrativa, *ipsis litteris*:

*Tendo em vista se tratar de contratação feita através do Internet Banking, não existe um contrato físico com assinatura da contratante. A anuência do consumidor, se deu eletronicamente, conforme jornada que abaixo será demonstrada, sendo emitida ao final a LOG da contratação, (documento que possui o registro necessário para auferir a autenticidade das contratações em comento). No momento das celebrações em pauta, foi imprescindível que o cliente ingressasse em sua conta bancária através de digitação de login e senha em*

*navegador protegido e, após, seguir toda a jornada de contratação do crédito, digitar novamente sua senha pessoal, confirmando o interesse na contratação [SIC].*

Observo ainda que a instituição afirma que **a autora contratou, usufruiu dos valores e veio ao Judiciário de maneira “torpe”, para não honrar a obrigação (mas há prova de que os valores foram subtraídos e não utilizados por ela)**. Adiante, às fls. 133, o requerido assevera que as transferências por pix são lícitas, pois teriam partido do mesmo modal e com anuência da cliente:

*Em relação às transferências via PIX, certo é que inexistente qualquer irregularidade nestas operações. Em verdade, verifica-se que a parte Autora realizou a operação condizente com vários PIX, em datas distintas e valores diversos todos para pessoa de nome Luiz Fernandes de Siqueira, CPF xxx.065.298.xxx, conforme consta no extrato da conta em anexo, cujos trechos foram destacados anteriormente. As operações de transferência via PIX do consumidor, se deram eletronicamente, mediante a digitação pelo consumidor da senha alfanumérica pessoal e intransferível.*

Prosseguindo na defesa, **após sustentar que as manifestações de vontade foram livres e espontâneas, o banco réu passa a insinuar que a requerente forneceu seus dados a terceiros**, conforme trecho de fls. 136:

*Entretanto, conforme será amplamente demonstrado, a contratação das operações, bem como, as transferências via PIX, se oriundas de qualquer fraude, só puderam ser efetivadas por negligência com seus dados bancários, acesso a aparelho habilitado e compartilhamento de senha pessoal e intransferível.*

Não bastasse a contradição entre as teses, **bem como pelo fato de haver no extrato a comprovação de que a autora utilizou o caixa eletrônico na agência** (e não tinha utilizado *internet banking* antes), **em sede de razões recursais o requerido apresentou uma selfie a esmo** (fls. 298), com a alegação de que se trata de manifestação de vontade quanto aos contratos. **Porém não há qualquer vinculação crível da foto com os pactos**, além de a contestação ser calcada na insistência quanto à regularidade dos LOGs.

Em suma, não se colige qualquer elemento crível ou verossímil das assertivas da instituição financeira, **que alterna a argumentação totalmente contraditória, desconexa e sem respaldo na prova dos autos**, com variação em imputar o uso regular do dinheiro e a legitimidade do negócio, o fornecimento indevido de dados e senha, a contratação por LOGs e a manifestação de vontade por selfie.

Embora exista o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de transações sequenciais, em modal não utilizado pela correntista (conforme prova dos autos) com o imediato esvaziamento da conta.**

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas inúmeras transações fraudulentas, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante)**. Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de 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*”.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

*AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para*

*transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "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." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido. (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a*

*apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. "A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, **pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.** 4. Agravo interno a que se nega provimento. AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.*

Logo, pelo fato de a r. sentença ser consentânea ao entendimento desta Colenda Câmara, indiscutível que deve ser reconhecida a responsabilidade civil quanto à restituição dos descontos ocorridos antes do cumprimento da tutela de urgência, que deverão ser apurados em liquidação de sentença.

Considerando ainda que os valores foram subtraídos indevidamente da conta bancária da requerente, por inegável falha na prestação de serviços, não há falar em determinação de compensação.

Ademais, respeitada a argumentação da parte autora, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais. Logo, conforme a fundamentação doravante esposada, considero que o recurso da casa bancária deve ser provido neste ponto, ao passo que o apelo autoral resta prejudicado.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.** De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

*Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.*

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede.** Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “A

*jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.*

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos *in re ipsa* - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.* (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025)**

*APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais.*

*Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)*

*Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo*

*consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025)*

Cumprido destacar, por fim, que a pretensão do banco réu comporta acolhimento quanto aos honorários advocatícios, em estrita observância ao Tema 1.076 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

O aludido precedente é vinculante e, pelo que se extrai do enunciado, houve a fixação sequencial de base de cálculo para incidência do percentual de honorários: "i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*causa. ii) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".*

Logo, é possível que o percentual de honorários seja calculado sobre o valor atualizado da causa, uma vez que não se trata de valor irrisório. Porém, ao contrário do que constou em Primeiro Grau, incogitável a fixação no teto de 20% (vinte por cento), pois não há qualquer motivo concreto para referido percentual, o que poderia constituir enriquecimento sem causa (vedado pelo ordenamento jurídico).

Atento às peculiaridades do caso concreto, verifica-se que se trata de ação muito simples, com suporte apenas documental. Não foi necessária instrução, pois despicienda qualquer dilação probatória. Houve o célere julgamento nas duas instâncias, conforme se observa das datas de prolação da r. sentença e do julgamento colegiado.

Nos termos dos incisos do §2º do art. 85 do Código de Processo Civil, considerando as referidas especificidades, reputo que a verba deveria ser fixada em 11% (onze por cento) do valor atualizado da causa, em homenagem aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como pelos aspectos já destacados.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso do banco réu e julgo prejudicado o recurso autoral.**

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**