



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140860

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010834-11.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado SILVIA MARIA PIRES CABRERA BERG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1010834-11.2025.8.26.0506

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: SILVIA MARIA PIRES CABRERA BERG

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO

VOTO Nº 30.534

Ação declaratória cumulada com indenizatória -
Transações bancárias - Empréstimo e transferências via PIX
- Não correlação ao perfil da autora - Consumidora idosa,
hipervulnerável (art. 39, IV, do CDC) - Cabimento da
declaração de inexistência do contrato e da inexigibilidade
dos valores - Serviço bancário - Má prestação - Réu -
Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei nº
8.078/90 e da Súmula 479 do STJ.

Autora - Direito à repetição do indébito - Fundamento -
Restabelecimento da situação patrimonial.

Autora - Dano moral - Configuração - Perda do tempo útil
para a resolução da questão na esfera extrajudicial e judicial
- Valor indenizatório - Mitigação - Cabimento - Respeito
aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (art.
8º do CPC) - Sentença - **Parcial reforma.**

Apelo do réu parcialmente provido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos:
“...Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para: (a) declarar a inexigibilidade das transações fraudulentas realizadas no cartão de crédito da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora em 15/11/2024, no valor total de R\$ 28.531,37, bem como de todos os encargos, juros e multas decorrentes; (b) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal no valor de R\$ 19.500,00, contratado fraudulentamente em 18/11/2024, e de todos os encargos dele decorrentes; (c) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 98.827,26, correspondente à soma de R\$ 96.833,37 + R\$ 1.295,44 + R\$ 698,45, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação; (d) condenar o banco-réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigidos a contar da data de publicação desta sentença, mais juros de mora contados da citação, mantida a liminar. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos dos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, do seguinte modo: (1) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905, de 2024), a correção monetária dar-se-á nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com acréscimo de juros de mora de 1% ao mês (12% ao ano); (2) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei, os índices serão os seguintes: (a) IPCA, quando incidir apenas correção monetária; (b) taxa SELIC, com dedução do IPCA, quando incidirem apenas os juros de mora (artigo 406, § 1º, do Código Civil), adotando se, para este caso, a metodologia divulgada pelo Conselho Monetário Nacional (Resolução nº 5.171, de 2024)1; (c) taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Como corolário da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Interposto recurso de apelação, dê-se vista à(s) parte(s) recorrida(s) para contrarrazões. Certifiquem, se necessário, a respeito do valor do preparo e da quantia efetivamente recolhida (NSCGJ., art. 102, VI), observado o valor da causa como base de cálculo, com vinculação do documento ao número do processo (NSCGJ. Art. 1093, parágrafo 6º), reservada à instância superior a apreciação de eventuais irregularidades. Após, independente de juízo de admissibilidade, remetam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, nos termos do art. 1.010, § 3º, do Código de Processo Civil Por fim, com o trânsito em julgado, a serventia deverá promover as seguintes diligências: (a)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INTIMAÇÃO da parte vencedora para dar início ao cumprimento da sentença, no prazo de 15 dias. Não sendo requerida a execução naquele prazo, arquivem-se provisoriamente os autos, nos termos do Comunicado CG n. 1.789/2017 (código SAJ 61614), com anotações de praxe. Havendo requerimento de cumprimento de sentença, os autos deverão ser remetidos a arquivo definitivo (Código S AJ 61.615). (b) nos termos do Provimento n° CG n° 29/2021 da Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo e Art. 1.098 das Normas de Serviço, caso a parte vencedora seja beneficiária de justiça gratuita (total ou parcialmente), INTIME-SE a parte VENCIDA (se esta não for beneficiária da justiça gratuita ou de isenção legal) por meio de seu advogado, ou pessoalmente (caso não possua advogado), para providenciar o recolhimento da TAXA JUDICIÁRIA e das DESPESAS PROCESSUAIS, no prazo de 60 (sessenta) dias, aquelas sob pena de inscrição em dívida ativa. Ressalta-se que despesas processuais abrangem as custas dos atos do processo, tais como publicações de editais; despesas postais, salvo aqueles do Art. 2º, parágrafo único, inciso IX, da Lei Estadual n° 11.608/2003; cartas de sentença, de arrematação, de adjudicação ou de remição; remuneração do perito, assistente técnico, avaliador, depositário, tradutor, intérprete e administrador, inclusive custeado pela Defensoria Pública; consultas de andamento dos processos por via eletrônica ou da informática; despesa com o desarquivamento de processo físico ou digital; taxas de pesquisas de sistemas informatizados. Providencie a serventia o devido cálculo e fiscalização do recolhimento. Se houver pagamento, EXPEÇA-SE certidão de quitação de custas. Caso contrário, EXPEÇA-SE certidão de inscrição em dívida ativa. (c) EXPEÇA-SE, por fim, a respectiva Certidão de Honorários ao advogado dativo, se o caso. P.I” (fls. 408/421).

Acolheram-se parcialmente os embargos de declaração opostos pela autora: “...Ante o exposto, CONHEÇO dos embargos de declaração e lhes DOU PARCIAL PROVIMENTO apenas para corrigir o erro material identificado no item "a" da parte dispositiva da sentença de fls. 418, alterando o valor de R\$ 28.531,37 para R\$ 50.040,64, referente às transações fraudulentas realizadas no cartão de crédito. REJEITO os embargos quanto às demais alegações, por inexistir omissão, contradição ou obscuridade na sentença embargada. A

sentença passa a ter a seguinte redação em seu dispositivo, item "a": "(a) declarar a inexigibilidade das transações fraudulentas realizadas no cartão de crédito da autora em 15/11/2024, no valor total de R\$ 50.040,64, bem como de todos os encargos, juros e multas decorrentes;" Permanecem inalterados os demais termos da sentença. 2 - Fls. 488/490: conforme dito anteriormente, as alegações de descumprimento de ordem judicial e os pedidos de aplicação de medidas coercitivas e sancionatórias devem ser deduzidos em incidente de cumprimento provisório de sentença, nos termos dos artigos 520 e seguintes do Código de Processo Civil. Oportunamente, remetam-se os autos ao E. Tribunal de Justiça de São Paulo para julgamento da apelação interposta. Intime-se." (fls. 500/503).

O réu apelou. Sustenta a regularidade da prestação do serviço. As transações não fugiam ao perfil da autora. Aduz a existência de culpa exclusiva e de terceiro. Insurge-se contra o dano moral e restituição dos valores. Alternativamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente, a mitigação da indenização extrapatrimonial, a incidência da correção monetária e dos juros moratórios da citação na restituição dos valores e a compensação de R\$ 19.500,00 creditados à autora. Pretende a reforma da sentença (fls. 439/457).

A autora contrarrazoou (fls. 474/487).

É O RELATÓRIO.

Consta da causa de pedir: “...1 O GOLPE E OS PREJUÍZOS CAUSADOS 2. A presente ação versa sobre a clara falha na prestação de serviços por parte do banco réu, que resultou em um significativo prejuízo à autora. 3. Em 15 de novembro de 2024, a autora foi surpreendida por uma ligação telefônica de um indivíduo que se apresentou como “Lucas”, alegando ser gerente do banco réu. Importa destacar que o nome coincidia com o do gerente da sua conta, além do fato de que ele tinha total acesso às suas movimentações bancárias, conferindo-lhe maior credibilidade e confiança. 4. No referido contato, a pessoa informou que a conta dela tinha sido invadida e que tinham transferido valores

significativos, o que teria provocado o seu bloqueio. 5. Para averiguar quais transações eram de sua autoria e quais haviam sido realizadas de maneira indevida, o suposto gerente solicitou que ela entrasse na conta. Acreditando tratar-se de uma orientação legítima, a autora acessou a conta. 6. 7. Nada mais. Naquele momento, a autora tomou conhecimento de que seu cartão de crédito havia sido utilizado para realizar compras de valores substanciais, tanto com pagamento à vista, como também parcelados, em estabelecimentos localizados em outros estados, quantias estas que alcançaram exorbitantes R\$ 28.531,37 (documento nº 03); a saber: 8. Desesperada, além de registrar dois Boletins de Ocorrência (documento nº 04), a autora prontamente entrou em contato com a Central de Atendimento do banco réu, buscando providências para que as compras, as quais ela desconhecia a autoria, fossem canceladas. 9. Além disso, em 18 de novembro de 2024, próximo dia útil subsequente ao ocorrido, a autora compareceu pessoalmente à agência, momento em que fez o comunicado à gerente da conta e ao gerente geral, procedendo ainda à troca de senhas e cartões em duas oportunidades subsequentes. 10. Entretanto, ainda que a fraude tenha sido devidamente comunicada de imediato e logo após a primeira constatação da irregularidade, o banco réu não adotou quaisquer medidas para impedir que a situação piorasse ainda mais. Infelizmente, era apenas o início do pesadelo. 11. Isso, porque, nesse mesmo dia, ou seja, apenas três dias após a fraude envolvendo seu cartão de crédito, a autora foi novamente surpreendida com a contratação indevida de um empréstimo pessoal em seu nome no valor de R\$ 19.500,00. 12. Para além disso, os golpistas ainda esvaziaram a conta e efetuaram resgates dos valores que ela possuía em aplicações financeiras, sendo o primeiro no montante de R\$ 10.653,59 e o segundo no valor de R\$ 3.935,66. Colaciona-se trecho do extrato bancário que demonstra as movimentações feitas pelos golpistas: 3. Ao final das transferências fraudulentas realizadas pelos golpistas, a conta da autora estava com um saldo positivo de R\$ 33.785,66, oriundo de valores da contratação do empréstimo pessoal e dos resgates de todos os seus investimentos. 14. Iniciou-se, então, o processo para transferência dos valores. Para começar, os golpistas realizaram uma compra no valor de R\$ 5.142,62 e outra de R\$ 5,00, ambas utilizando o cartão de débito Visa Electron: Compras - Visa Electron (débito) Data 18/11/2024 18/11/2024 Estabelecimento Carrefour GSD Valor R\$ 5.142,62 QG

Pasteis Total: R\$ 5,00 R\$ 5.147,62 15. Subsequentemente, realizaram diversas transações por meio de PIX. Os quatro primeiros montantes foram de valores significativos (R\$ 4.999,05, R\$ 8.599,99, R\$ 4.300,01 e R\$ 6.690,07), todos destinados à mesma beneficiária, Tauany Rosa de Souza, quantias estas que totalizaram R\$ 24.589,12. 16. Além disso, efetuaram mais duas transações nos valores de R\$ 6.000,00 e R\$ 5.700,00, direcionadas à uma outra conta da autora no Banco do Brasil, acarretando, assim, na utilização do cheque especial, já que os débitos, naquele momento, somavam quantia de R\$ 36.286,12 e o saldo credor era de R\$ 33.785,66. 17. Aqui, abre-se um parêntese para mencionar que, assim que os valores foram creditados na conta do Banco do Brasil, foram imediatamente transferidos para uma terceira desconhecida, conforme atesta extrato daquele banco (documento nº 05): 18. Ressalta-se, que tudo isso foi feito mesmo após a autora já ter informado o banco réu sobre a fraude, tanto por telefone, quanto pessoalmente na agência. 4 Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1010834-11.2025.8.26.0506 e código BcQbNHpE. fls. 5 Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por DOMINGOS ASSAD STOCCO e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 11/03/2025 às 18:38, sob o número 10108341120258260506. 19. Não bastasse, nos dias seguintes, como o banco réu nada fez, os golpistas continuaram subtraindo valores da conta da autora, realizando transferências de R\$ 300,00, por diversos dias, valores estes, assim como todos os outros, absolutamente fora do perfil da autora. Todas essas movimentações podem ser observadas no extrato bancário (documento nº 06). 20. Após as inúmeras transferências realizadas, as quais, reitera-se, em momento algum, acionaram o sistema de segurança do banco réu, a conta da autora apontou um saldo negativo de quase R\$ 10.000,00. 21. Como a conta estava negativa, todo o salário da autora, ao ser creditado, foi integralmente consumido para o abatimento do saldo devedor, impedindo-a de usar esta verba – diga-se: de caráter alimentar – para pagamento de suas contas básicas. 22. A vida da autora, neste momento, estava um caos. Sua conta estava inacessível. O banco réu não tomava qualquer providência administrativa. O seu salário totalmente consumido por uma dívida que não foi por ela contraída. 23. Nesse sentido, apenas a título exemplificativo, veja-se a primeira

vez, dentre outras, em que o salário da autora foi utilizado para quitação de parte do crédito em aberto: 24. Ainda, ressalta-se que no momento em que a conta ficou com R\$ 2.179,04 negativos, foi celebrado um empréstimo automático para quitação: 5 Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1010834-11.2025.8.26.0506 e código BcQbNHpE. fls. 6 Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por DOMINGOS ASSAD STOCCO e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 11/03/2025 às 18:38, sob o número 10108341120258260506. 25. Além da autora ter sua conta corrente completamente devastada, a fatura do cartão de crédito continuava a crescer, assim, sem saber quais outras providências tomar, dado que não teve nenhum respaldo do banco réu, mesmo após ter se dirigido ao banco diversas vezes, bem como ter trocado seus cartões e senhas, a autora realizou o pagamento de R\$ 39.000,24 da sua fatura, com o objetivo de minimizar o saldo devedor e os encargos que estavam sendo cobrados: 26. Por toda a narrativa e documentos comprobatórios é possível verificar que a situação vivenciada pela autora é extremamente delicada, considerando que, além de ter sido vítima de prática de golpistas, ela ainda teve todo o seu salário e suas economias consumidos pelo banco réu para abatimento do saldo devedor. 27. Diante dessa situação, e não havendo mais alternativas para a resolução do problema, a única opção foi ajuizar a presente ação, com o objetivo de que a autora seja ressarcida pelos prejuízos sofridos. - III - O DETALHAMENTO DOS PREJUÍZOS E O REESTABELECIMENTO DA ORDEM III. A - INEXIGIBILIDADE DAS COMPRAS REALIZADAS NO CARTÃO DE CRÉDITO VISA INFINITE: 28. Conforme exposto, não se sabe quais meios foram empregados, mas é fato que golpistas invadiram a conta bancária da autora. 29. De igual modo, é fato que o sistema de segurança do banco réu não detectou qualquer movimentação suspeita, embora todas as operações realizadas estivessem completamente fora do perfil da autora. 30. E pior, mesmo após tomar conhecimento do ato ilícito, o banco réu não adotou qualquer medida para, ao menos, minimizar os danos causados. 31. O primeiro ato dos golpistas foi realizar compras no cartão de crédito, que somaram expressivos R\$ 50.040,64, efetuadas em estabelecimentos como Magazine Luiza, Fujioka, Lojas Americanas, entre outros, sendo algumas mediante pagamento à vista

e outras parceladas, todas localizadas em outro estado: COMPRAS - VISA INFINITE Data 15/11/2024 15/11/2024 Estabelecimento Fujioka Buriti Valor R\$ 4.588,38 Drogasil 3465 15/11/2024 15/11/2024 MAGALU FL 1563 - 4 Parcelas LOJAS AMERICANAS - 4 Parcelas R\$ 49,90 R\$ 3.374,25 R\$ 2.282,35 15/11/2024 15/11/2024 LOJAS AMERICANAS - 3 Parcelas 15/11/2024 R\$ 3.025,42 Fujioka Flamboyant 53696152Sofia R\$ 12.899,70 R\$ 800,00 Total: 32. R\$ 50.040,64 Não há dúvidas de que as compras realizadas em 15/11/2024 devem ser declaradas inexigíveis. Conforme evidenciam faturas anexadas (documento nº 07), os lançamentos em questão estavam em desacordo com o padrão de consumo da autora, uma vez que, além de terem ocorrido de forma consecutiva, eram expressivamente elevados. 33. A fraude era facilmente constatável. Frente às compras em valores absolutamente incompatíveis, era obrigação do banco réu ter bloqueado imediatamente as transações e, após, o próprio cartão. 34. Destaca-se que os gastos da autora sempre foram controlados. A fatura referente ao mês de outubro, por exemplo, totalizou R\$ 2.757,77, e, no dia do fato, uma única compra ultrapassava de maneira substancial o montante que a autora costumava despende mensalmente. 35. Cumpre destacar que, assim que teve ciência do ocorrido, a autora prontamente entrou em contato com o banco réu, para que a situação fosse contornada e os lançamentos estornados, até mesmo porque, as compras foram realizadas no crédito. 36. Entretanto, não se sabe ao certo se o banco réu acatou o pedido da autora e reconheceu que as compras foram realizadas por golpistas. A análise das faturas do cartão de crédito não permite, de forma objetiva, compreender qual foi a decisão definitiva quanto a essas compras. Explica-se. 7 Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1010834-11.2025.8.26.0506 e código BcQbNHpE. 8 37. Na fatura de novembro, que corresponde ao mês das compras, as transações estão claramente registradas: 38. Já na fatura de dezembro, observa-se a cobrança da segunda parcela das compras parceladas, o que indica a continuidade da exigibilidade, a saber: 39. Porém, na fatura de janeiro, alguns valores constam como “ajuste a crédito”, o que sugere algum tipo de compensação ou correção, bem como há valores registrados como “crédito em contestação”. 40. Ainda, também é destacado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

um valor de R\$ 51.868,70, referente a “parcelados futuros”, mas sem qualquer explicação suficiente para elucidar sua origem. Veja-se: 41. Assim, primeiramente, o banco réu precisa esclarecer, de forma detalhada, se os valores mencionados nas faturas foram efetivamente estornados; quais valores ainda se encontram em contestação; e qual a natureza do valor de R\$ 51.868,70 registrado como “parcelados futuros”, especificando sua relação com as compras questionadas. 42. O fato é que, embora a autora tenha contestado as compras em novembro de 2024, até o momento o banco réu não procedeu com qualquer resposta acerca da impugnação, o que justifica o pedido de inexigibilidade aqui realizado. 43. Caso o banco réu informe que as compras do dia 15/11/2024 ainda estão pendentes de análise ou negue a contestação realizada pela autora, requer-se, desde já, que seja declarada a inexigibilidade das compras acima destacadas tidas como fraudulentas, uma vez que, em que pese realizadas no cartão da autora, foram efetuadas por golpistas, bem como seja declarada inexigível todos os encargos (mora, atraso ou rotativo) decorrentes dessas compras. 44. Quanto ao tema, veja-se julgado deste Tribunal de Justiça, no qual foi declarada a inexigibilidade do débito em demanda semelhante a esta: AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE BANCÁRIA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. AUSÊNCIA DE CULPA DO CONSUMIDOR. FALTA DE PROVA DE FORNECIMENTO DE SENHA OU CARTÃO PARA TERCEIROS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização. O consumidor não reconheceu a validade da compra realizadas em 10/11/2021 e lançadas no seu cartão de crédito no valor total de R\$ 4.513,90. A fatura juntada (fl. 15) demonstrou que o lançamento impugnado estava fora do perfil de consumo do autor. Todas as compras relacionadas naquela fatura são inferiores a R\$ 500,00. A prova documental não deixou dúvidas que aquela operação indicava que o cartão era objeto de uso indevido. Ademais, o autor, além de contestar a fatura junto à instituição financeira ré, registrou TJSP Para conferir o original, acesse o site <https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informe o processo 1010834-11.2025.8.26.0506 e código BcQbNHpE. Este



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documento é cópia do original, assinado digitalmente por DOMINGOS ASSAD STOCCO e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 11/03/2025 às 18:38 , sob o número 10108341120258260506. fls. 9 fls. 10 Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por DOMINGOS ASSAD STOCCO e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, protocolado em 11/03/2025 às 18:38 , sob o número 10108341120258260506. reclamação perante o Banco Central (fls. 19/20), numa demonstração de conduta de acordo com a boa-fé. Ausência de prova de que o autor concorreu para o evento danoso. O banco levantou uma hipótese de uso de cartão com chip e senha, mas não provou participação culposa ou dolosa do cliente. Era dele (réu) o ônus da prova de inexistência do defeito ou da culpa do consumidor. Não apresentou qualquer indício a respeito. O serviço prestado pelo réu foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada. Incidência da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, rejeitando-se o recurso do banco réu. Danos morais configurados. Valor da indenização fixado em R\$ 10 .000,00, acolhendo-se o recurso do autor. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor. Precedentes da Turma julgadora. Pretensão do autor acolhida. Ação procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. 1 45. Para que chegasse à conclusão lançada, o Relator dispôs que “a participação do banco réu no evento danoso já foi demonstrada, na medida em que ele concorreu para o uso indevido do cartão de crédito do autor, ao não constatar a fraude”. 46. Diante do exposto, considerando a ausência de resposta efetiva do banco réu quanto às compras realizadas de forma fraudulenta, requer a declaração de inexigibilidade das transações abaixo destacadas, bem como de todos os encargos delas decorrentes, incluindo mora, atraso e juros rotativos, a saber: COMPRAS - VISA INFINITE Data 15/11/2024 15/11/2024 Estabelecimento Fujioka Burity Valor R\$ 4.588,38 Drogasil 3465 15/11/2024 15/11/2024 MAGALU FL 1563 - 4 Parcelas LOJAS AMERICANAS - 4 Parcelas R\$ 49,90 R\$ 3.374,25 R\$ 2.282,35 15/11/2024 15/11/2024 LOJAS AMERICANAS - 3 Parcelas 15/11/2024 R\$ 3.025,42 Fujioka Flamboyant 53696152Sofia R\$ 12.899,70 R\$ 800,00 Total: 47. R\$ 50.040,64 Caso o banco réu informe que a contestação foi acolhida e reconheça os valores como

indevidos, requer seja declarada a perda do objeto quanto a este pedido, sem imposição de honorários à autora, uma vez que a responsabilidade pelo ajuizamento da demanda recai sobre o próprio banco réu, que, transcorridos quatro meses desde a impugnação apresentada pela autora, ainda não forneceu qualquer resposta definitiva.” (fls. 2/11).

A autora alega fraude no empréstimo bancário, nas compras no cartão de crédito e nas transferências de valores. É idosa, consumidora hipervulnerável (art. 39, IV, do CDC).

Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor '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'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

A autora se insurge contra compras no cartão de crédito no total de R\$ 50.040,64, realizadas em 15.11.2024 (fls. 7/11). Impugna ainda o

mútuo pessoal nº 5022965, datado de 18.11.2024, no valor de R\$ 19.500,00 (fls. 3). O réu não comprovou a regularidade da avença. Trouxe apenas os extratos da conta da autora (fls. 189/200).

Tão logo efetivado o empréstimo, advieram transferências para terceiros de R\$ 39.889,12 (fls. 14), além de compras no cartão de débito de R\$ 5.147,62 (fls. 15). As quantias fugiam ao perfil financeiro da autora. As transações a crédito ocorreram em outro Estado da Federação. Lavrou boletim de ocorrência (fls.52/56). Comunicou o fato ao réu (fls. 4).

Passível o reconhecimento do ilícito. Não se beneficiou do numerário. Arcou ainda com o pagamento de R\$ 39.00,24 do cartão de crédito, e da utilização do salário e limite de crédito de R\$ 12.796,39 para cobrir a dívida (fls. 15). O prejuízo total do dano material resultou em R\$ 98.827,26. O réu não demonstrou a higidez da relação jurídica. Quanto ao fato impeditivo do direito deduzido na inicial, descumpriu com o que rezam os arts. 373, II e 434 do CPC.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo as transações. Ou ao menos que a autora fosse contatada para anuí-las. Nesse aspecto reside a responsabilidade do réu, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil), o que afasta a tese de culpa concorrente. A responsabilidade também é objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

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.

O réu não protegeu a cliente dos riscos, inerentes à atividade bancária. Aplicável a Súmula 479 do STJ:

As instituições financeiras respondem objetivamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Em casos análogos, pronunciamentos da Corte:

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Golpe da falsa central. Fraude bancária com uso de número oficial da instituição financeira. Engenharia social. Operações atípicas. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Procedência do pedido. Apelação provida. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes pedidos de declaração de inexigibilidade de lançamentos, restituição de valores subtraídos mediante fraude e indenização por danos morais, em demanda fundada em transações bancárias fraudulentas realizadas após ligação oriunda de número oficial do banco réu. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova pericial e do pedido de expedição de ofício; (ii) estabelecer se as operações contestadas caracterizam falha na prestação do serviço bancário, com responsabilidade objetiva por fortuito interno; e (iii) determinar se são devidos danos materiais e morais, e quais respectivos consectários legais. III. Razões de decidir 3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente. E a obtenção de dados sigilosos vinculados a investigação criminal deve ser requisitada pela autoridade policial ou judicial competente,

inexistindo direito subjetivo da parte ao acesso por via cível. 4. As operações fraudulentas (R\$ 1.350,00; R\$ 3.456,94; R\$ 674,29) destoam nitidamente do perfil de consumo da autora, revelado pelas faturas anteriores, impondo ao Banco o dever de controle e bloqueio cautelar. 5. A chamada originada do número oficial da instituição financeira induziu legitimamente a consumidora à confiança, afastando a culpa concorrente e caracterizando falha de segurança. 6. A fraude perpetrada mediante engenharia social constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, atraindo responsabilidade objetiva segundo os arts. 12 e 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. 7. A Resolução BACEN 1/20, com redação da Resolução BACEN 147/21, prevê bloqueio cautelar no PIX em caso de suspeita de fraude, reforçando o dever de diligência da instituição financeira. 8. Dano moral configurado, ante o saldo zerado, situação econômica vulnerável da autora e bloqueio prolongado da conta, impondo reparação no valor de R\$ 5.000,00 9. Consectários legais. No que tange aos danos materiais, haverá correção monetária a partir do dano, pelo IPCA, até a citação, seguindo-se, a partir de então, exclusivamente pela SELIC, que engloba juros e correção. No que tange aos danos morais, haverá incidência apenas de juros, calculados segundo a SELIC, descontado o IPCA, desde a citação, até o arbitramento, seguindo-se, a partir de então, apenas pela SELIC em valor cheio. Observância das Súmulas 43 e 362 do STJ, AgInt no AREsp 2.059.743/RJ e do Tema 1.368 do STJ. 10. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao

postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326/STJ, ainda válida na vigência do CPC/15). 11. Os honorários advocatícios devem observar o art. 85, §2º, do CPC, tendo por base o proveito econômico apurado (Tema 1.076/STJ). IV. Dispositivo 12. Apelação cível conhecida e provida. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 12 e 14; CPC/15, arts. 370, 373, II, 489, §1º, 1.013, §1º, II, 1.022; CC, arts. 397, 405 e 406; Resolução BACEN 1/20 c/c Resolução BACEN 147/21; Súmulas 43, 326 e 362 e 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.368; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG; REsp 2.220.333/DF; AgInt no AREsp 2.059.743/RJ; REsp 1.837.386/SP. TJSP, Apelação Cível 1010109-24.2022.8.26.0604; Apelação Cível 1057401-78.2022.8.26.0224; Apelação Cível 1010713-71.2024.8.26.0003. (TJSP; Apelação Cível 1000878-55.2024.8.26.0554; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026).

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima – "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude – Falha na prestação de serviços do banco réu, todavia, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão

destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Risco inerente à atividade bancária - Fortuito interno caracterizado - Súmula 479 do STJ - Legítima a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Dever do banco réu de restituir os valores indevidamente subtraídos que se impõe. Responsabilidade civil - Dano moral – Transações fraudulentas que, por si só, não configuram dano moral puro – Ausência de transtorno que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano, a que todos estão expostos na vida em sociedade - Ausência de prova de desdobramentos mais graves, como inscrição em cadastros de inadimplentes ou prejuízo à subsistência - Conduta do consumidor que, embora induzido a erro, contribuiu para a criação do cenário de vulnerabilidade - Danos morais não admitidos – Rejeição do pedido indenizatório por danos morais – Sentença de procedência parcial da ação mantida – Apelo do autor e apelo do banco réu desprovidos.

(TJSP; Apelação Cível 1022386-30.2025.8.26.0002; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026).

Impõe-se a declaração de inexigibilidade da integralidade do débito. A correção monetária flui do efeito desembolso (Súmula 43 do STJ). Incabível a compensação do valor do empréstimo. A quantia foi transferida para contas de terceiros (fls. 14).

Por outro lado, o dano moral é incontroverso. A autora perdeu tempo útil para a resolução do problema na esfera extrajudicial e na judicial. A conduta do réu ofendeu a direito da personalidade. Não se cuidou do exercício regular do direito (art. 188, I, do Código Civil).

No que diz respeito à quantificação do valor indenizatório, o pressuposto é a justa recomposição pelo padecimento anímico. A verba não objetiva o enriquecimento, ao tempo em que também se reveste do cunho punitivo e desestimulador, visando a que o ofensor não reitere a conduta. Sobre a questão, precedente jurisprudencial assim orienta:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. INVIABILIDADE. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. DECISÃO MANTIDA. 1. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em valor razoável, de modo a preservar a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o ato ilícito cometido e a de reparar o sofrimento experimentado pela vítima, consideradas as peculiaridades subjetivas do feito. 2. No caso, a indenização foi arbitrada em valor consonante com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo ser mantida. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AREsp. AgRg. 416.491-RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, j. 26.4.2016, DJ 3.5.2016).

Nesse sentir, passível a mitigação do que estabelecido na origem de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, consonantes aos princípios da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoabilidade e da proporcionalidade (art. 8º do CPC).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo para mitigar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR