



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000086202

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011008-04.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante FÁTIMA APARECIDA LEMES VICHATO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **deram provimento em parte ao recurso do réu e deram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8558
APELAÇÃO Nº 1011008-04.2025.8.26.0576
COMARCA: SÃO JOSE DO RIO PRETO
APTE/APDO: BANCO BRADESCO S/A
APDO/APTE: FATIMA APARECIDA LEMES VICHATO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Relação de consumo - Contrato de prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Sentença de parcial procedência – Apelo de ambas as partes – Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil da autora (empréstimo e boleto bancário) - Fraude reconhecida - Inexistência das transações - 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) – Devida a restituição de forma simples de valores efetivamente descontados da conta da autora a título de parcelas do empréstimo declarado nulo – Pleito da autora para declarar inexigível a transação bancária correspondente ao boleto pago mediante fraude no valor de R\$ 30.000,00 – Acolhimento – considerando que na fundamentação da sentença constou a responsabilidade do réu pela falha na prestação de serviços relativamente as operações realizadas fora do perfil de movimentação da correntista e ausente referida declaração no dispositivo final, não obstante oposição de embargos de declaração rejeitados – Pedido do réu para Compensação de valores – Acolhimento - Autorizada a compensação de valores pelo Banco apelante com o depósito judicial nos autos realizado pela autora em favor do Banco recorrente – Astreintes – Pedido de revisão da multa diária, imposta em sede de tutela de urgência, ratificada na sentença - Rejeição - Multa adequada, com amparo legal – Inteligência do artigo 537 do Código de Processo Civil – Ademais, o tema já foi objeto de agravo de instrumento, ao qual foi dado provimento parcial por esta C. Câmara para reduzir o valor das astreintes – Ônus da sucumbência deve ser suportado integralmente pelo réu, pois a sucumbência recíproca reconhecida na sentença, considerou equivocadamente pedido de danos morais não formulado pela autora na inicial - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA para declarar inexigível a transação bancária correspondente ao boleto pago mediante fraude no valor de R\$ 30.000,00, autorizar a compensação de valores pelo Banco réu e condená-lo ao pagamento da integralidade das verbas de sucumbência – Readequação das verbas de sucumbência - Honorários recursais – Majoração não incidente na hipótese (Tema 1059/STJ) - **RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença proferida às fls. 265/267, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na “*ação declaratória de inexigibilidade e inexistência de débito com pedido de tutela de urgência*” ajuizada por **FATIMA APARECIDA LEMES VICHATO** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil para “*confirmando a tutela de urgência, para: I-declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 9431930, no valor de R\$ 65.000,00, celebrado em 14/01/2025, determinando que o réu cesse todas as cobranças dele decorrentes em face da autora; II- condenar o réu a restituir à autora, de forma simples, os valores descontados da sua renda, com correção monetária desde a data do prejuízo, pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo até agosto/2024 e com base no IPCA e a partir de setembro/2024, e juros de mora desde a citação, no patamar de 1% ao mês a partir de setembro/2024 e pela Selic deduzida do IPCA-E a partir de setembro/2024. Pela sucumbência recíproca, cada parte deverá pagar suas próprias custas e despesas processuais, bem como honorários equivalentes a 10% do valor da condenação, vedada a compensação. O cumprimento de sentença deverá ser objeto de incidente próprio. Intime-se*”. Embargos de declaração opostos pela autora e rejeitados à fl. 336.

Inconformado, apela o réu visando a reforma do r. julgado. Em preliminar, alega ilegitimidade passiva *ad causam*, porquanto não foi o responsável pelos danos causados à autora. No mérito, em síntese, nega ter havido falha de segurança na prestação de seus serviços e ausência de responsabilidade, argumentando que a hipótese dos autos seria de culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Insurge-se contra o ressarcimento a título de danos materiais. Pleiteia ainda a revisão da multa fixada a título de astreintes e, subsidiariamente, pede a compensação de valores. Em tais termos, requer o provimento do recurso (fls. 280/307).

Recorre a autora visando a procedência total dos pedidos. Pugna pela isenção de sua responsabilidade no tocante ao pagamento do boleto bancário fraudulento de R\$ 30.000,00, considerando-se como suficiente o valor depositado nos autos, correspondente à diferença do numerário do empréstimo declarado nulo. Pleiteia ainda, a condenação integral do réu nas verbas de sucumbência, eis que ausente pedido de dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral como constou equivocadamente na sentença (fls. 359/367).

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados; contrarrazões às fls. 339/358 e fls. 374/381.

É o relatório.

Inicialmente, a alegada ilegitimidade passiva *ad causam* aventada nas razões recursais, confunde-se com o mérito, ou seja, acerca da existência ou não da responsabilidade do Banco apelante no caso em exame, que ora passa a ser apreciado.

Superada a questão, registre-se que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*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*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, dando ensejo à fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Incontroverso que, em 14/01/2025, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” após ter recebido mensagem para resgate de pontos Livelu, recebeu ligação via whatsapp informando a suposta funcionária do Banco que a demandante havia caído em um golpe, quanto a um empréstimo fraudulento no valor de R\$ 65.000,00 e que iria auxiliá-la a pedido do gerente de sua conta de nome Rafael. Em seguida, ao acessar a conta por meio do aplicativo do Banco constatou do extrato o referido empréstimo, sem seu consentimento; realizados os procedimentos acreditando cancelar a referida operação efetuou o pagamento de um boleto bancário de R\$ 30.000,00 em favor de terceiro fraudador e outras transferências via pix (canceladas),

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos por ela sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu.

Com efeito, não obstante a tese do réu de fato exclusivo da vítima ou de terceiros aventada pelo requerido, negando a sua responsabilidade, os autos permitem concluir de forma diversa.

Como visto, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, submetendo-se, assim, à Lei nº 8.078/90, que adotou, em seu art. 14, como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistiu ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquelas descritas na petição inicial, consolidou-se, na jurisprudência pátria, o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Isso, pois, é evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a autora, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Não obstante, ressalta-se, em contrapartida aos lucros auferidos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

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. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo

diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

*“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ” (grifei).*

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações contestadas destoam do perfil habitual da autora como correntista.

Nessa linha, da leitura dos extratos bancários e faturas apresentados por ambas as partes (fls. 31/32, 39/46 e 138/146), não se verificam quaisquer operações semelhantes às questionadas, seja no que diz respeito às quantias envolvidas seja no tocante ao empréstimo questionado (R\$65.000,00) ou a pagamento de boleto vultoso e o destinatário do valor (“Natalia Santana de Oliv” – fl. 140).

Com efeito, os referidos extratos revelam movimentações de quantias muito inferiores àquelas envolvidas nas operações fraudulentas discutidas. Ademais, o Banco apelante sequer pretendeu demonstrar que as operações se encaixavam no perfil da autora, ao revés, limitou-se a afirmar nas razões recursais que “*Quanto à movimentação supostamente forma do perfil de consumo da Parte Recorrida, destaca-se que não cabe ao Banco Recorrente fazer controle da movimentação financeira de seus clientes (...)*”. (fl. 300).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alegou, ainda, que as transações foram efetuadas através de seu o aparelho celular, devidamente autorizado e através de senha pessoal e intransferível, inexistindo a possibilidade de devolução de valores.

Todavia, ainda que hipoteticamente a própria autora tenha realizado a operação a partir de seu aparelho celular, após ter sido enganada pelos criminosos, sem que tenha ocorrido a suposta invasão de sua conta bancária, de todo modo, tal fato seria irrelevante na espécie: o cerne da questão gira em torno, justamente, do perfil habitual da correntista, independentemente de como foi realmente concretizado o golpe.

O réu nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pela consumidora.

E enfatize-se: à vista do cenário dos crimes cibernéticos atual, é essencial que o sistema de segurança adotado pelas instituições financeiras seja preventivo, isto é, que identifique a fraude no momento que está para ocorrer, tendo em vista que, após a concretização do golpe, dificilmente as quantias envolvidas são encontradas e reavidas, como na hipótese dos autos. É notório que as medidas adotadas somente posteriormente, ainda que louváveis, não têm se revelado eficazes.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade da requerida: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, a instituição financeira agiu com negligência e culpa exclusiva.

Na mesma linha, recentes julgados desta C. 16ª Câmara:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o

*acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - **Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista** - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegrini; j. 28/08/2024 - grifei).*

*Apelação. Indenizatória. **"Golpe da Falsa Central Telefônica"**. Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. **Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio.** Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. **Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço.** Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).*

*Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - **Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré 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 da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni***

Neto; j. 17/02/2024 - grifei).

Por fim, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. **Golpe da falsa central de atendimento.** Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. **Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço.** Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do **Golpe da Central de Atendimento**. 2. **Falha de segurança.** Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude.** 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. **Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de***

empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoa do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Nesse cenário, era mesmo imperioso o reconhecimento da inexistência ou nulidade da transação bancária, assim como a condenação do réu à devolução de valores efetivamente descontados de sua conta a título do empréstimo declarado nulo.

No que tange ao pleito recursal da autora para declarar inexigível a transação correspondente ao boleto pago mediante fraude no valor de R\$ 30.000,00, assiste razão à autora.

Não obstante ter constado da fundamentação sentença que restou caracterizada a falha do réu no tocante ao empréstimo no valor de R\$ 65.000,00 e boleto bancário de R\$ 30.000,00: “*Não obstante, fato é que as operações com o Banco Bradesco*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocorreram seguidamente, em minutos, e em valor vultoso (empréstimo de R\$ 65.000,00 e pagamento de boleto de R\$30.000,00), mostrando-se atípicas por fugirem do perfil de movimentação da autora (fls. 138/143). Assim, cabia ao réu tê-las impedido e, não o fazendo, incorreu em falha na prestação do serviço de segurança perante o cliente, motivo pelo qual responde pelo fato” (fl. 266); frisa-se não constou do dispositivo da sentença a declaração de nulidade/exigibilidade da referida operação bancária, nem mesmo após a oposição de embargos de declaração pela parte autora que foram rejeitados (fl. 336).

Nessa toada, de rigor a declaração de inexigibilidade da transação bancária correspondente ao boleto bancário pago mediante fraude, no valor de R\$ 30.000,00 (fl. 31).

Anota-se que a autora já efetuou a restituição do valor de R\$ 35.000,00, mediante o depósito judicial (comprovante fls. 205/206), que corresponde a diferença do valor do empréstimo declarado nulo (R\$ 65.000,00), descontado o valor do boleto fraudulento (R\$30.000,00), em observância ao retorno das partes ao “status quo ante” e artigo 884 do Código Civil, vedação ao enriquecimento sem causa.

O pleito de compensação de valores formulado pelo Banco apelante comporta acolhimento, de modo que a condenação do réu imposta na sentença para devolução de forma simples de valores efetivamente descontados da conta da autora, a título de parcelas no contrato de empréstimo declarado nulo, poderão ser compensadas com o valor depositado judicialmente nos autos em favor do réu (fls. 205/206) referente ao mencionado empréstimo.

Quanto ao pedido de exclusão das astreintes, sem razão o Banco recorrente, sendo de rigor ressaltar que a multa se mostra pertinente à espécie, sobretudo considerando o grande porte econômico do réu, estando em perfeita consonância com enunciado do artigo 536, *caput*, e, especialmente, do artigo 537, ambos do Código de Processo Civil, “*para a efetivação da tutela*” e “*independe de requerimento da parte*”, havendo, portanto, de se manter presente para garantir a efetividade da tutela de urgência, ratificada na sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, insta mencionar que o tema já foi objeto de agravo de instrumento interposto pelo Banco contra a decisão concessiva de tutela de urgência e fixação das astreintes (A.I. nº 2120225-44.2025.8.26.0000), ao qual foi dado provimento parcial ao recurso por esta C. Câmara, apenas para reduzir a multa de R\$10.000,00 por ato de descumprimento para R\$ 2.000,00, razão pela qual referida condenação e seu valor já revisado ficam mantidos, ratificados os fundamentos do Acórdão de fls. 328/332, não cabendo mais nenhuma redução do valor. Anota-se que eventual descumprimento da tutela e a incidência efetiva da referida multa, será objeto de discussão em sede de cumprimento de sentença.

No que tange ao ônus da sucumbência, assiste razão à autora.

A sentença de parcial procedência repartiu as verbas de sucumbência entre as partes, nos termos do art. 86 do CPC, considerando de forma equivocada que foi formulado na inicial pedido de indenização por danos morais pela parte autora *“No mais, inexistente dano moral, pois, como dito, a autora foi vítima de golpe praticado por terceiro, sem relação com os réus, que incorreram em falha na prestação do serviço”* (fl. 267); o que não ocorreu conforme denota-se às fls. 21/22 da inicial.

Desse modo, em razão da procedência dos pedidos iniciais, o réu deverá arcar na integralidade, com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação a título de dano material (devolução de valor de forma simples) ou em R\$ 1.000,00, o que for maior (art. 85, §§ 2º e 8º, CPC).

Feitas estas considerações, a r. sentença deve ser parcialmente reformada para declarar inexigível a transação bancária correspondente ao boleto pago mediante fraude no valor de R\$ 30.000,00, autorizar a compensação de valores e condenar o réu na integralidade das verbas de sucumbência.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”. Na espécie, em razão do acolhimento do recurso da autora e parcial acolhimento do recurso do réu, deixa-se de majorar a referida verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso do réu e dá-se provimento ao recurso da autora.**

MARCELO IELO AMARO
Relator