



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304734

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011090-24.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante JOSÉ SILVA DE LACERDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGO PROVIMENTO ao recurso do réu e, no mais, DOU PROVIMENTO ao apelo do autor**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1011090-24.2025.8.26.0224

APELANTE/APELADO: BANCO BRADESCO S/A

APELADO/APELADO: JOSÉ SILVA DE LACERDA

COMARCA: 1ª VARA CÍVEL DE GUARULHOS

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: RENATO AUGUSTO PEREIRA MAIA

VOTO Nº 107

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. GOLPE DO “FALSO FUNCIONÁRIO”. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Fraude bancária perpetrada por terceiro que se passou por funcionária do banco, utilizando número telefônico idêntico ao da gerente e munido de dados pessoais e bancários do autor. Evidenciado vazamento de informações sob a guarda da instituição financeira, o que permitiu a concretização do golpe. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Insubsistente a alegação de culpa exclusiva da vítima. Dever da instituição financeira de zelar pela segurança das operações e de adotar medidas preventivas adequadas. Dano moral configurado. Negativação indevida do nome do autor e cobrança de parcelas de contrato inexistente. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Col. 16ª Câmara de Direito Privado. Sentença de parcial procedência reformada em parte. Recurso do réu não provido. Recurso adesivo do autor provido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes em face da r. sentença de fls. 451/453, que julgou parcialmente procedentes os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos valores oriundos do empréstimo pessoal e das transferências bancárias objeto da inicial, bem como para condenar o réu à restituição dos valores já pagos em decorrência dos contratos impugnados.

Em suas razões recursais, pugna o réu, preliminarmente, pela declaração de ilegitimidade passiva da instituição financeira. No mérito, defende a inexistência de falha na prestação de serviços e, conseqüentemente, a ausência de responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos alegados, uma vez que as operações questionadas decorreram de conduta exclusiva da parte autora, que, ao fornecer espontaneamente seus dados pessoais e senhas de segurança a terceiros, possibilitou o acesso indevido à sua conta bancária. Defende tratar-se de hipótese de culpa exclusiva da vítima ou, subsidiariamente, de terceiro, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que afastaria qualquer obrigação indenizatória. Argumenta, ainda, que os sistemas de segurança do banco funcionaram de maneira adequada e dentro dos padrões exigidos pelas normas do Banco Central, não havendo falha técnica ou operacional imputável à instituição. Ressalta que impor ao banco o dever de impedir todas as transações que se afastem do perfil habitual do cliente configuraria exigência desproporcional e incompatível com a dinâmica do sistema financeiro, além de afrontar os princípios da autonomia bancária e da liberdade econômica. Sustenta, também, que, caso se reconheça a invalidade do contrato de empréstimo, deve ser determinada a compensação entre os valores creditados e os montantes descontados, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da parte autora, conforme o artigo 884 do Código Civil. Assim, requer a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais e, subsidiariamente, a compensação dos valores eventualmente devidos, com a inversão do ônus de sucumbência em favor do apelante.

Por sua vez, o autor interpôs recurso de apelação adesivo às fls. 496/504, sustentando que a r. sentença merece reforma parcial, notadamente quanto à improcedência do pedido de indenização por danos morais, porquanto restou amplamente demonstrado que os prejuízos sofridos ultrapassaram o mero aborrecimento cotidiano, configurando efetiva violação à honra, à tranquilidade e à dignidade do consumidor. Argumenta que a fraude bancária somente se concretizou em razão de falha na prestação dos serviços e deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira, a quem incumbe o dever legal de zelar pela proteção dos dados e operações de seus clientes. Assevera que a conduta omissiva do banco, ao não impedir a realização de empréstimo e transferências não autorizadas, bem como a ausência de pronta solução administrativa, agravaram o sofrimento experimentado, resultando em indevida negativação de seu nome e restrição de crédito. Invoca, ainda, os artigos 186 e 927 do Código Civil e o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, para afirmar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, ressaltando tratar-se de dano moral *in re ipsa*, cuja comprovação decorre da própria ocorrência do evento lesivo. Por fim, requer a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00, além da majoração dos honorários advocatícios para 20% do proveito econômico, ou, subsidiariamente, o afastamento da sucumbência recíproca, diante do decaimento mínimo do autor em relação aos pedidos formulados.

Recursos tempestivos, regularmente processados e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preparados, com apresentação de contrarrazões às fls. 480/495 e 512/516.

É o relatório.

O recurso do réu não comporta provimento, enquanto o apelo do autor deve ser provido para condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva do Banco Bradesco S/A.

Isso porque, conforme se depreende dos autos, o autor atribui à instituição financeira a falha na prestação dos serviços, bem como a responsabilidade do réu pelos danos materiais e morais alegados. Tal circunstância evidencia a pertinência subjetiva do banco para compor o polo passivo da demanda, em conformidade com a teoria da asserção.

Nesse sentido:

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do whatsapp – Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, por pessoa que se passou por seu filho, pedindo transferência de dinheiro - Legitimidade passiva da parte ré – Teoria da asserção – Autor imputa a responsabilidade pelos danos reclamados aos réus – Mérito - Ausência de falha na prestação do serviço das instituições financeiras – O autor efetuou transferência por pix para terceiro, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas - Excludente de responsabilidade verificada - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Art. 14, §3º, II, do CDC – Recursos dos réus providos, prejudicado o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1018440-57.2024.8.26.0011; Relator(a): Simões de Almeida; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 24/09/2025; Data de publicação: 24/09/2025)

Superada a preliminar, parte-se à análise do mérito.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de não fazer e indenização por danos materiais e morais proposta em face do Banco Bradesco S.A. Narra o autor que, no dia 08/11/2024, recebeu ligação telefônica originada do mesmo número utilizado por sua gerente de conta, ocasião em que o interlocutor, identificando-se como funcionário do banco, orientou-o a dirigir-se a um caixa eletrônico para realizar determinados procedimentos destinados, supostamente, à proteção de sua conta bancária. Afirma que, após seguir as instruções, constatou que diversas operações haviam sido realizadas sem sua autorização, dentre elas um empréstimo pessoal no valor de R\$ 70.576,00, parcelado em 60 vezes de R\$ 2.680,00, bem como transferências de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

59.900,00 e R\$ 47.500,00 para pessoas desconhecidas.

Aduz que tais movimentações destoam completamente de seu perfil habitual de transações, o que evidenciaria a falha nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Relata que registrou boletim de ocorrência e comunicou os fatos ao banco, solicitando o cancelamento do empréstimo e o estorno das transferências, mas não obteve êxito.

Alega que, diante da ausência de solução administrativa, passou a arcar com o pagamento das parcelas do contrato contestado, a fim de evitar a incidência de encargos e eventual negativação de seu nome. Sustenta jamais ter contratado ou autorizado as operações impugnadas e atribui à instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos materiais e morais experimentados, requerendo a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores pagos e a condenação do réu ao pagamento de indenização.

Com razão o autor.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado 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.

Desse modo, configura-se a falha na prestação do serviço sempre que evidenciado o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. No entanto, tal responsabilidade poderá ser afastada mediante comprovação inequívoca de que o defeito inexistente ou de que o dano decorreu exclusivamente em razão de culpa do consumidor ou de terceiros, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes

desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Na hipótese vertente, entretanto, não há qualquer elemento que indique ter o autor agido de modo negligente ou contribuído, de forma direta, para a ocorrência da fraude narrada na inicial.

Com efeito, restou devidamente comprovado que um terceiro, munido de dados pessoais e bancários do autor, obteve êxito em aplicar o golpe descrito na inicial, fazendo-se passar por funcionário do Banco Bradesco, utilizando-se, aliás, de número de celular idêntico àquele usado pelas Gerentes da Instituição Bancária (Karen e Viviane – fls. 3/4).

Registre-se que, conforme relatado pelo autor em sua petição inicial, fato que, inclusive, não foi impugnado de forma específica pelo réu, a golpista se apresentou como gerente da instituição financeira, demonstrando pleno conhecimento de dados pessoais e bancários do consumidor, tais como CPF, RG, endereço, além de informações sobre os valores disponíveis em suas contas correntes, indicando, com isso, que a estelionatária detinha acesso a dados sigilosos internos do banco.

Desse modo, acreditando tratar-se de funcionária da instituição financeira, o autor seguiu as orientações recebidas com o intuito de proteger sua conta bancária. Contudo, ao término da ligação, constatou a realização de diversas movimentações não autorizadas, dentre as quais um empréstimo pessoal no valor de R\$ 70.576,00 (fl. 53) e transferências bancárias de R\$ 59.900,00 e R\$ 47.500,00 (fl. 45).

Os elementos de convicção demonstram que as informações utilizadas pela golpista tiveram origem em vazamento de dados sob a guarda da instituição financeira. Ademais, ainda que o autor tenha repassado informações complementares aos estelionatários, tal circunstância não afasta a responsabilidade do banco pelos prejuízos narrados na inicial, já que os golpistas já detinham previamente dados pessoais e bancários do autor, elementos que foram decisivos para conferir credibilidade à fraude e viabilizar sua concretização, evidenciando falha na segurança do sistema mantido pela instituição ré.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbe à instituição financeira o dever de adotar sistemas de segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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”*.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“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”*.

No presente caso, diante do expressivo valor do empréstimo pessoal e das transferências bancárias realizadas, conduta que destoa do perfil econômico do autor, conforme demonstram os extratos de fls. 40/93, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Desse modo, tendo em vista que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pelo consumidor, é de rigor a condenação do apelante à indenização pelos danos morais e materiais, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 deste Col. TJSP.

Embora o requerido sustente ter havido culpa exclusiva da vítima, é cediço que o golpe apenas se consumou em razão do vazamento dos dados

personais e sensíveis do autor pela própria instituição ré. No mais, não se pode admitir a transferência ao consumidor do ônus de fiscalizar a segurança de sua conta bancária ou de monitorar as movimentações nela realizadas. Tal incumbência é inerente à atividade das instituições financeiras, que assumem, no âmbito do contrato de prestação de serviços, o dever de zelar pela integridade das operações e pela proteção dos dados de seus clientes, obrigação esta pela qual são devidamente remuneradas.

Assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos seus correntistas.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência. Inconformismo do banco réu. I. Golpe do "Falso Funcionário". Empréstimo realizado pelo autor com posterior transferência de valor para terceiro desconhecido, após ser induzido por golpista que se passou por funcionária da instituição financeira ré. II. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), bem como da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Dinâmica dos fatos relatada pelo autor a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários. Falha na segurança interna do banco caracterizada. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Inexigibilidade das transações bem reconhecida. III. Danos morais configurados, porém, o valor fixado (R\$ 10.000,00) se revela excessivo, à luz da proporcionalidade, da razoabilidade e das peculiaridades do caso, merecendo redução ao valor de R\$ 5.000,00. IV. Sentença parcialmente reformada apenas para reduzir o valor arbitrado a título de dano moral. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1003947-89.2025.8.26.0577; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: São José dos Campos; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 16/10/2025; Data de publicação: 16/10/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram

vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. **Questão em Discussão 2.** A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. **Razões de Decidir 3.** A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. **Dispositivo 6.** Recurso provido, em parte. **Legislação Citada:** Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. **Jurisprudência Citada:** STJ, Súmula nº 479. TJSP, **Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025** (TJSP; Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Relator(a): Jayme de Oliveira; Comarca: Lençóis Paulista; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/04/2025; Data de publicação: 30/04/2025)

De outro lado, comporta provimento ao recurso adesivo interposto pelo autor às fls. 457/471 para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Ficou comprovado que, em decorrência do evento descrito na inicial, o nome do requerente foi negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito (fls. 499/500). Ademais, evidencia-se que o autor foi compelido a arcar com parcelas de empréstimo que não contratou, inclusive com a incidência de juros, o que lhe causou prejuízo financeiro e abalo psicológico.

Registre-se, ainda, que o apelante, em reiteradas ocasiões, buscou solucionar a questão diretamente na agência bancária e por meio de contatos telefônicos, sem obter qualquer providência efetiva por parte da instituição financeira. Tal conduta evidencia falha na prestação do serviço e configura situação apta a ensejar reparação por danos morais, também à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor, diante do tempo e esforço despendidos pelo autor para tentar resolver problema que não deu causa.

No que diz respeito ao *quantum debeatur*, o arbitramento da indenização deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de *“representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudential”* (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, *“O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”*. (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, impõe-se a fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização pelos danos morais – quantia adequada para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido do requerente.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe

de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença mantida – Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1053564-71.2024.8.26.0506; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 18/08/2025; Data de publicação: 18/08/2025)

Para evitar embargos de declaração, ressalto que *“o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão”* (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do réu e, no mais, **DOU PROVIMENTO** ao apelo do autor para condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir da presente data (Súmula nº 362/STJ),



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme o IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, quando, então, deverá ser aplicada a taxa legal prevista na nova redação do art. 406, § 1º, do Código Civil.

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono do autor para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator