



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000142205

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011134-21.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelado/apelante REINALDO CLARO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso do autor, desprovido o do réu, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica



VOTO N° 42832

APEL. N° 1011134-21.2024.8.26.0566

COMARCA: SÃO CARLOS

JUIZ: DANIEL FELIPE SCHERER BORBOREMA

APTES/APDOS (reciprocamente): REINALDO CLARO (JUSTIÇA GRATUITA) e BANCO DO BRASIL S/A

APELAÇÕES DE AMBOS OS LADOS – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E SUSPENSÃO DE COBRANÇA JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NÃO CONCEDIDA – CULPA CONCORRENTE – DECLARAÇÃO DA INEXIGIBILIDADE DA METADE DO VALOR DECORRENTE DA FRAUDE.

GOLPE DO MOTOBOY – relação de consumo – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – autor que recebeu ligação de suposto funcionário do réu, informando que receberia um presente de aniversário mediante pagamento de frete - pagamento por meio do cartão da conta do autor mantida junto ao réu – uso claramente discrepante da movimentação regular do autor que deveria levar ao bloqueio provisório do cartão – falha na prestação de serviços do réu – hipótese que não admite o reconhecimento de culpa concorrente – declaração de inexigibilidade da integralidade dos valores pertinentes ao golpe sofrido pelo autor que se impõe.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – perturbação ao estado de espírito do autor que se mostrou ocorrida – situação que extrapolou o mero aborrecimento e ingressou no campo do dano moral – indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e não no valor pleiteado (R\$ 30.406,49) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano, observado o caráter educativo-punitivo que deve compor a indenização.

Resultado: recurso do autor parcialmente provido – recurso do réu desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*REINALDO CLARO propôs ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e tutela antecipada para suspensão de cobrança em face de BANCO DO BRASIL S/A. Alegou, em síntese, que em 03/04/2024, data de seu aniversário, por volta das 10h recebeu ligação da instituição financeira lhe parabenizando e informando que o autor receberia um presente de aniversário em sua residência. Relatou que, no mesmo dia, por volta das 12h, um motoboy foi até a sua casa e informou que para receber o presente seria necessário o pagamento de uma taxa de entrega no valor de R\$ 6,90 que somente poderia ser paga por meio do cartão do banco requerido. Aduziu que aceitou fazer o pagamento solicitado, sendo informado pelo suposto funcionário de que a máquina de cartão estava com defeito e que o requerente deveria inserir o cartão e sua senha por seis vezes, mas sempre no valor da taxa estipulada. Declarou que diante da insistência do funcionário em continuar tentando realizar a operação, o requerente desconfiou que havia algo estranho e se sentiu acuado, no entanto, por o motoboy estar dentro de sua garagem e também com a chegada de outro motoqueiro, se viu obrigado a realizar as operações. Conforme vídeo de segurança juntado. Apontou que após digitar sua senha por seis vezes, o requerente foi informado que não receberia seu presente, pois o pagamento da taxa não foi finalizado como deveria. Narrou que mais tarde, no mesmo dia, informou o ocorrido aos familiares, que imediatamente suspeitaram de um golpe e abriram ocorrência junto ao banco. Relatou que se dirigiu até sua agência bancária sendo informado que sofreu um golpe que resultou em um prejuízo de R\$ 12.299,99. Informou que as operações se deram em intervalo de minutos, sendo que, em que pese divergentes do perfil do autor, apenas algumas delas foram negadas por suspeita de fraude. Afirmou que mesmo sendo cliente do réu há anos, fez uso do cartão de crédito somente duas vezes, podendo a fraude ter sido facilmente detectada pelo sistema de segurança do banco. Ademais, tratando-se de cartão de*

crédito e informado sobre o ocorrido, o banco não tomou nenhuma medida para evitar o prejuízo do autor, pelo contrário, manteve as cobranças indevidas e negativou seu nome. Apontou que como decorrência dos fatos, foi obrigado a cancelar seu seguro de vida, já que sua conta ficou bloqueada, não permitindo movimentações como débito em conta e uso do cartão de crédito (únicas modalidades de pagamento aceitas pela seguradora). Pleiteou pela aplicação do CDC ao caso, com a inversão do ônus da prova, bem como a concessão dos benefícios da justiça gratuita e deferimento da tutela de urgência para suspensão da cobrança, retificação do valor da fatura, para constar apenas a compra efetivamente realizada e para que o réu se abstenha de negativar seu nome. Por fim, requereu seja declarada a inexigibilidade das cobranças oriundas da fraude, condenando o requerido no pagamento de R\$ 30.406,49 a título de danos morais”.

A demanda foi julgada parcialmente procedente (fls. 345/350) para: “1) confirmar a tutela de urgência a fim de que seja realizada a baixa definitiva da negativação do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito (valor da anotação: R\$ 16.817,97; data de vencimento: 10/05/2024; natureza: Cred Cartão; contrato nº 00000000000101527329); 2) diante da culpa concorrente, declarar inexigível apenas 50% do prejuízo sofrido pelo autor decorrente da fraude, ou seja, o montante de R\$ 6.149,99 e 3) condenar a parte requerida a retificar a fatura emitida, constando o valor devido pelo autor – R\$ 6.149,99, somado aos gastos efetivamente realizados pelo requerente, com eventuais encargos acrescidos apenas a partir do inadimplemento da nova fatura, nos termos do contrato celebrado entre as partes. Como sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais. Condeno as partes, na proporção de 50% para cada, ao pagamento de honorários advocatícios à parte contrária, que fixo em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita deferida ao autor”.

Ambas as partes recorreram (fls. 356/387 - réu; fls. 396/406 - autor).

O réu sustentou inexistência de falha na prestação de serviços e comprovação de conduta ilícita por parte dele. Aduz que o autor confessa que os fatos se deram por ato exclusivamente dele, qual seja, entregar seu cartão bancário com senhas para um estranho, de modo que todas as operações realizadas são legítimas. Pontuou que a responsabilidade pela senha é inteiramente do cliente, sendo pessoal e intransferível. Eventual fraude não se caracteriza como fortuito interno,

mas externo, razão pela qual é inaplicável o enunciado da Súmula 479 do STJ. Assim, a entrega voluntária de cartão com dados pessoais e senha, pelo correntista, para terceiro estelionatário, afasta a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas realizadas antes da comunicação à agência bancária, porque impossível a constatação de fraude pela instituição financeira. Descabida qualquer condenação no pagamento de indenização, ante a ausência de responsabilidade civil. Requereu o provimento do recurso para a reforma da r. sentença, a fim de ser julgada improcedente a ação, com a inversão do ônus sucumbencial.

O autor sustentou a ocorrência de falha na prestação dos serviços, pois apesar de informado sobre o ocorrido, o réu não tomou providências para evitar os prejuízos. Aduziu que o réu manteve as cobranças indevidas e seu nome foi negativado. Pleiteou o reconhecimento da culpa exclusiva da instituição financeira, a declaração da inexigibilidade das cobranças oriundas da fraude, a condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais, bem como nas verbas sucumbenciais. Para os fins especificados, pugnou pelo provimento do recurso.

Em suas respostas (fls. 285/293 e fls. 294/300), as partes basicamente pediram que os recursos contrários fossem desprovidos.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo. As custas foram devidamente recolhidas pelo réu. O recurso do autor é isento de preparo, pois beneficiário da justiça gratuita. Dessa forma, comportam conhecimento os recursos.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão do autor e patente a hipossuficiência dele, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao réu demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o réu tinha que comprovar que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade do autor, ou que, em sendo fraudulentas, em nada contribuiu para que fosse perpetradas – ônus do qual não se desincumbiu.

Em realidade, a análise dos autos faz ver que as operações foram mesmo fraudulentas.

O réu afirmou em contestação que o autor além de ter entregado seu cartão aos golpistas, forneceu-lhes a respectiva senha. Aponta que o banco não teria o dever de fiscalizar as transações. Argumenta não ter havido dano moral ou material.

Quanto ao primeiro argumento, conforme bem assinalado pelo juízo sentenciante: *“deve-se notar que o fato de a ligação ter sido realizada a partir de número não relacionado à instituição ré não afasta a veracidade das alegações trazidas na inicial. Mesmo assim, vê-se que são raros os clientes que conhecem o número de telefone de sua instituição bancária, sendo razoável o engano causado à parte autora”*.

De resto, os estelionatários tiveram acesso aos dados do autor como número de telefone e informações sobre a conta bancária. Realmente se utilizaram de engenharia social e obtiveram o cartão que foi entregue a terceiros, pois, de acordo com a ligação telefônica suposta da instituição financeira recebida pelo autor, foi informado que receberia um presente, porém mediante pagamento da taxa de entrega – o chamado golpe do motoboy. O autor, ao perceber o golpe, lavrou boletim de ocorrência (fls. 25/26) no mesmo dia. Também apresentou comprovante de restrição de crédito junto ao Serasa (fls. 31/33).

Respeitado o entendimento do i. magistrado "a quo", dele não se comunga. A despeito de o autor, evidentemente, ter contribuído para a perpetração da fraude, a circunstância não leva à divisão da responsabilidade.

Nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC, o fornecedor de

serviços só não será responsabilizado quando comprovar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Considerada a natureza constitucional da proteção às relações de consumo e ao consumidor, só seria possível a partição da responsabilidade na hipótese de previsão expressa da legislação nesse sentido. Aqui não cabe o chamado o diálogo das fontes, pelo que a possibilidade do reconhecimento da culpa concorrente prevista no art. 945 Código Civil não se aplica às relações de consumo. Havendo concorrência de culpas, o fornecedor responde integralmente pelos danos eventualmente surgidos.

A par disso, a negligência do réu no caso dos autos é que permitiu a perpetração do golpe. O porte do desvio de perfil do uso do cartão havido no caso dos autos demandava necessariamente o bloqueio preventivo do instrumento de pagamento.

Insiste-se. A responsabilidade do réu surge da falta de prevenção e de atuação dos sistemas de segurança dos quais a instituição financeira certamente é dotada. Sistemas que deveriam ser acionados imediatamente, desde a primeira operação fraudulenta, em vista do patente desvio de perfil quanto ao uso do cartão por parte dos fraudadores, em cotejo com a regular movimentação ordinária da parte do autor.

Os estelionatários efetuaram seis transações que, juntas, totalizaram a quantia de R\$ 12.299,99. Tratava-se de transações totalmente discrepantes do uso regular do cartão pelo autor.

Cabia ao réu detectar as movimentações suspeitas, realizadas em curto espaço de tempo e bloqueá-las preventivamente, até fazer contato com o autor e obter confirmação de que ele realmente era o responsável pelas operações. Sabido, aliás, que o réu, de ordinário, faz o controle de toda e qualquer operação de seus correntistas.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio do cartão, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha no uso do cartão de crédito ou da conta corrente. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos

contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins. Apesar da movimentação do cartão de crédito do autor, deveria o réu acionar os mecanismos de segurança não acionados, sendo colocadas em prática medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade da despesa.

Em verdade, há diversos bancos que entram em contato via mensagem SMS com os clientes, para confirmação de toda e qualquer operação. O próprio réu é um deles, o que é público e notório. Trata-se de providência de simples implantação, sem maiores custos e que evita – ou dificulta bastante – a possibilidade de fraude.

Para arrematar, cabe esclarecer que apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

É incontroverso o golpe que vitimou o autor. Por conta disso, não há como afastar parcialmente a responsabilidade do réu no caso vertente. A instituição financeira deveria ter procedido ao bloqueio preventivo das operações fraudulentas e assim não agiu. Ao não fazer isso, deu ensejo diretamente, por omissão, para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Os valores pertinentes às operações fraudulentas foram devidamente comprovados pela documentação carreada aos autos, não tendo sido objeto de impugnação.

Em suma, incontroverso o golpe que vitimou o autor. Por

conta disso, não há como afastar a responsabilidade do réu no caso vertente, sendo impositiva a condenação dele no pagamento de indenização por dano material consistente na devolução integral dos valores das compras efetuadas com o cartão, de forma simples, conforme se deu na sentença (fls. 349).

Sobre a responsabilidade da instituição financeira em hipótese semelhante à dos autos, confira-se o seguinte julgado do STJ:

“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, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*

Agora, a questão sobre a existência ou não do dano moral.

Respeitado o entendimento do prolator da sentença, o dano moral se patenteou.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos

moldes havidos no caso dos autos, implicou constrangimento à esfera moral do consumidor. Basta se colocar no lugar dele para se imaginar a angústia sofrida, principalmente com a negativa da parte do réu em se responsabilizar pelos danos materiais sofridos que tiveram expressão. Nesse contexto, não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo autor. Houve assim violação à paz de espírito da autora – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral acabou por ganhar outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando

violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Assim, caracterizado o dano moral causado ao autor, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do réu, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema. Além disso, houve exposição do nome do autor perante a praça. Ele foi cadastrado em banco de dados de inadimplentes. Houve abalo objetivo da honra – bem da personalidade. Trata-se de hipótese de dano “*in re ipsa*” que decorre do próprio fato, independentemente da produção de provas outras.

Há muito é pacífica a jurisprudência no sentido de que o mero lançamento indevido (ou abusivo) do nome da pessoa em banco de dados cadastrais de devedores, ou em serviço de protesto, já faz inferir a ocorrência de dano moral. Neste sentido, de serem verificados os julgados insertos em JTJ 134/151 e RT 707/150.

Presentes o dano moral e a responsabilidade do réu, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória¹, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso, fixa-se a indenização não no valor pleiteado (R\$ 30.406,49), mas em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) uma vez que perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A indenização fixada não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a verba na espécie, cujo escopo é o de compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades, bem como a prontamente resolver o problema, não impondo aos seus clientes penosa discussão judicial sobre a responsabilidade que é patente. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Desse modo, reforma-se parcialmente a r. sentença para o fim de se condenar o réu também no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00. A indenização deverá ser atualizada a partir da data da publicação do acórdão (Súmula 362 do STJ). Porque a relação entre as partes é contratual, aplicam-se juros de 1% ao mês, contados de forma simples a partir da citação. A partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme disposto nos artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Nesse sentido, o recente entendimento do STJ, explicitado no REsp 1.795.982.

Assim, pelos motivos alinhavados, a sentença é parcialmente

¹ Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alterada para se declarar inexigível o prejuízo integral sofrido pelo autor decorrente da fraude, ou seja, o montante de R\$ 12.299,99, e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescido dos consectários legais na forma especificada.

A não fixação da indenização por dano moral no valor pleiteado não leva à partição dos encargos sucumbenciais, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Por isso, o réu arcará com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária devida ao autor, fixada em quinze por cento sobre o valor atualizado da condenação, somado ao valor declarado indevido, igualmente atualizado. Já está incluído o aumento pertinente à sucumbência recursal do réu, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso do autor e se nega provimento ao recurso do réu.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator