



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000106343**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011268-12.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante ERIC GOMES TAKABATAKE, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA**

**Relatora**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1011268-12.2025.8.26.0405**

**Apelante: Eric Gomes Takabatake**

**Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Comarca: Osasco**

**Voto nº 28.180**

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Golpe do falso funcionário – Sentença de improcedência – Recurso do autor.

PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA – Inocorrência – Juiz é destinatário das provas, devendo indeferi-las ao constatar a sua inutilidade – Precedentes do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e deste Tribunal de Justiça – PRELIMINAR REJEITADA.

RESPONSABILIDADE DO BANCO – Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes – Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Precedentes desta Corte – Ligação de falso representante do banco réu a pretexto de confirmar a autoria de empréstimo – Seguindo as orientações dos golpistas, o autor realizou a transferência da quantia angariada com o mútuo fraudulento para a conta da pessoa jurídica de sua titularidade e, posteriormente, para terceiro – Comportamento da instituição financeira que colaborou, ao menos em parte, para o advento do resultado danoso – Ausência do contrato que deu azo à liberação da verba impossibilita verificar quais os mecanismos de segurança que foram empregados para garantir a autenticidade da operação e confirmar a manifestação de vontade do consumidor – Apresentação, pela casa bancária, apenas dos extratos bancários e da “jornada simplificada do cliente na contratação do serviço”, evidenciando que o IP utilizado para a operação está localizado em cidade diversa da que o postulante reside – Operações destoantes do padrão de consumo do titular – Autor que, ao longo de mais de 10 anos de relacionamento com a instituição financeira, nunca se valeu de empréstimo pessoal – Omissão da instituição financeira em avaliar o perfil das transações que, pela natureza, deveriam despertar pronta reação do custodiante, principalmente ao vislumbrar que a operação foi sucedida de imediata transferência da quantia – Falha do banco comprovada – Constatação, por outro lado, de culpa concorrente do consumidor ao depositar sua confiança em



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

interlocutor telefônico sem se certificar de que a linha telefônica utilizada era, de fato, canal de atendimento do banco réu – Requerente admite que seguiu irrestritamente às orientações do golpista – Número não oficial utilizado para realizar a chamada – Remessa de valores para conta em instituição financeira diversa da ré e de titularidade de terceiro (pessoa física) que deveriam ter levantado a suspeita no autor de que se tratava de fraude – Reflexos materiais do evento devem ser repartidos à metade – Inteligência do art. 945 do Código Civil – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

DANOS MORAIS – Ocorrência – Negativação indevida – Pадecimento imaterial caracterizado in re ipsa – Responsabilidade civil – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Montante que, apesar de destoar do referencial adotado por esta Colenda Câmara de Direito Privado em casos de apontamento indevido, está de acordo com as peculiaridades do caso analisado, notadamente a configuração de culpa concorrente do autor – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

CONCLUSÃO – PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **ERIC GOMES TAKABATAKE** em face de **BANCO BRADESCO S/A**.

Segundo relatado na exordial: (i) em 26.02.2025, o autor recebeu ligação telefônica de suposto representante do réu que, após informar alguns de seus dados pessoais e sigilosos (e.g., CPF, RG, número da conta, nome dos pais, últimas transações realizadas, saldo em conta), questionou se ele reconhecia empréstimo no valor de R\$ 40.000,00 contraído em seu nome; (ii) diante dos dados fornecidos pelo alegado preposto e acreditando na legitimidade do contato, negou ter firmado o mútuo; (iii) constatou, contudo, que o valor relativo ao empréstimo fora efetivamente disponibilizado em sua conta; (iv) seguindo as instruções passadas pelo interlocutor, transferiu tal montante, via “pix”, para sua “conta PJ” e, logo em seguida, por meio de nova transferência, enviou o montante para conta mantida por beneficiária identificada como “ANNY CAROLINE DE OLIVEIRA PAIVA CORREA”; (v) pouco tempo depois, ao contatar o banco réu, foi informado de que havia sido vítima do denominado “golpe do falso funcionário”.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Nesse contexto, o autor requer a declaração de inexistência do empréstimo, a restituição dobrada dos valores indevidos abatidos de sua conta em decorrência da cobrança das parcelas do contrato fraudulento e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O douto Juízo *a quo*, às fls. 351/360, julgou a demanda improcedente, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, recorre o demandante às fls. 372/384. Alega, preliminarmente, cerceamento de defesa. No mérito, sustenta, em síntese, que: (i) o magistrado sentenciante cometeu erro ao afirmar que o recorrente confessou ter contratado o empréstimo, já que a todo momento informou que nunca realizou a operação, seguindo as instruções dos golpistas apenas no que tange às transferências da quantia depositada em sua conta; (ii) houve falha na prestação de serviços do réu, visto que autorizou empréstimo fraudulento seguido da liquidação dos valores; (iii) a própria instituição financeira confirmou que o contrato foi firmado por meio de IP localizado em Osasco/SP, cidade bem distante da sua residência (Porto Alegre/RS); (iv) o requerido nem sequer comprovou a contratação do empréstimo; (v) as operações destoam do seu perfil de consumo; (vi) seu nome foi negativado em decorrência do mútuo questionado, o que reforça o dano moral experimentado. Requer a procedência da demanda, nos termos da exordial.

Contrarrazões do banco às fls. 390/393 sem preliminares.

O recorrente se opôs ao julgamento virtual (fl. 399).

**É o relatório.**

**Cerceamento de defesa**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Não vinga a arguição de cerceamento de defesa aventada nas razões recursais.

Ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, é dado apreciar o pedido formulado com base em provas que entender suficientes para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional.

Acerca do tema, entende o Superior Tribunal de Justiça que *“não consubstancia cerceamento de defesa o indeferimento de produção de determinada prova, na hipótese do magistrado, destinatário desta, a considerar despicienda para o deslinde da controvérsia sendo que, ademais, o entendimento esposado pelo Tribunal de origem baseou-se na análise do conjunto probatório carreado aos autos”* (STJ, Resp. n. 1.037.819/MT, Terceira Turma, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 23.02.10).

Endossando tal pensamento, segue julgado desta Egrégia Corte:

*"Para que se tenha caracterizado o cerceamento de defesa em decorrência da ausência de dilação probatória, faz-se necessário que, confrontadas as provas que foram requeridas com os demais elementos de convicção carreados ao processo, elas não só apresentem capacidade potencial de demonstrar o fato alegado, como também se mostrem indispensáveis à solução da controvérsia, sem o que fica legitimado o julgamento antecipado da lide. A par disso, cumpre ainda salientar que o juiz, ao apreciar a validade de um negócio jurídico, não fica, em princípio, sujeito a este ou àquele tipo de prova" (TJSP, Apel. n. 990.10.076540-0, Rel. Des.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Itamar Gaino, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 09.02.2011).

Isso posto, tem-se por despicienda a produção de novas provas, uma vez que a documentação constante nos autos é suficiente para o deslinde da causa.

Logo, não se verifica cerceamento de defesa.

**Responsabilidade do Banco**

A relação jurídica material está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor. O autor tomou serviços de manutenção de conta corrente na posição de destinatário final (art. 2º do CDC), ao passo que o réu os fornece profissionalmente no mercado de consumo (art. 3º do CDC), figurando entre as maiores instituições financeiras do País.

Segundo o art. 14, *caput* e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que houve exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Eis a redação completa do artigo:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar,*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

*I - o modo de seu fornecimento;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*

*III - a época em que foi fornecido.*

*§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.*

*§ 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.*

*§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.*

Na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a excludente de responsabilidade fundada prevista no §3º, II, é mitigada nos casos em que a culpa exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

De fato, em julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, a Corte Superior assentou que “a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço” (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

de 12/9/2011).

Dessa visão veio a súmula 479: *“As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”*.

Nos casos envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço. O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação. O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

Adotando essa compreensão, colacionam-se julgados do Superior Tribunal de Justiça e desta Colenda Câmara:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS NO MESMO DIA DA COMUNICAÇÃO. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRADORA DE CARTÕES. DEMORA DE MENOS DE DOIS ANOS PARA O AJUIZAMENTO DA AÇÃO. IRRELEVÂNCIA NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO. 1. O*

*consumidor que, no mesmo dia do furto de seu cartão de crédito, procede à comunicação à administradora acerca do fato, não pode ser responsabilizado por despesas realizadas mediante falsificação de sua assinatura. Deveras, **cabe à administradora de cartões, em parceria com a rede credenciada, a verificação da idoneidade das compras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, e isso independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido furto (...)** 3. Recurso especial conhecido e provido” (REsp n. 970.322/RJ, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 9/3/2010, DJe de 19/3/2010) – sem ênfase no original.*

*“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. (...) 2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais (...) 4. **O cartão magnético e a resp e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes . 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. 6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país. (...) 9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por*

*ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista (...)* 11. *Recurso especial conhecido e provido*” (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023) – sem ênfase no original.

*“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. "Sequestro relâmpago". Transações financeiras impugnadas pelo autor. Sentença de parcial procedência. Apelo dos réus. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Descabimento. Narrativa inicial que atribui falha à prestação dos serviços oferecidos pelos insurgentes. Pertinência subjetiva para responder à demanda configurada. Teoria da asserção. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Preliminar afastada. MÉRITO. Operações sub judice realizadas mediante coação do correntista, vítima de "sequestro relâmpago", cuja ocorrência foi devidamente comprovada nos autos. Episódio a sugerir fortuito externo, mormente ao se considerar a ocorrência em ambiente alheio à parte ré. Situação, entretanto, em que as instituições prestaram serviço defeituoso ao permitir a concretização de transações muito destoantes do perfil do requerente. Falha no dever de segurança. Débitos que devem ser declarados inexigíveis. Obrigação de indenizar o prejuízo material que é medida de rigor. Inteligência do art.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**14 do CDC.** *Precedentes (...) CONCLUSÃO. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do RITJSP. MATÉRIA PRELIMINAR REJEITADA. NO MÉRITO, RECURSOS DESPROVIDOS”* (TJSP; Apelação Cível 1002521-54.2022.8.26.0704; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2023; Data de Registro: 31/07/2023) – sem ênfase no original.

*"APELAÇÃO - AÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE VALORES – MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE E CARTÃO DE CRÉDITO – SEQUESTRO RELÂMPAGO – FRAUDE BANCÁRIA – RESPONSABILIDADE – DANOS MORAIS – I - Sentença de improcedência – Recurso do autor – II - Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Autor vítima de sequestro relâmpago – **Indevida realização de transferências e compra por cartão de crédito na conta corrente de titularidade do autor – Banco que não provou que as transações não reconhecidas foram realizadas por culpa exclusiva do autor ou de terceiro – Ainda que comprovado o compartilhamento da senha com os criminosos, as operações realizadas destoam muito do perfil de consumo do autor e, independentemente da prévia comunicação do evento criminoso, deveriam ter sido imediatamente bloqueadas pelo sistema do réu - Autor que realizou boletim de ocorrência e informou***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*ao réu sobre o ocorrido – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Inteligência dos arts. 6, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexistência das transações, com restituição dos valores pagos (...) Ação procedente – Sentença reformada – Ônus sucumbenciais carreados ao réu – Apelo provido” (TJSP; Apelação Cível 1064191-36.2020.8.26.0002; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2022; Data de Registro: 17/11/2022) – sem ênfase no original.*

Na espécie, o autor alegou ter recebido ligação de falso preposto da instituição financeira que continha vários de seus dados, informando sobre a existência de operação suspeita em sua conta bancária.

O consumidor negou a autoria do empréstimo e, com o fito de devolver os valores para resolver o imbróglio, seguindo as instruções do falsário, acabou realizando as seguintes transações: (i) transferência de R\$ 40.000,00 para conta da pessoa jurídica de sua titularidade (CNPJ n. 53.179.609/0001-36); (ii) transferência dos valores recebidos na conta da pessoa jurídica para terceiro de nome “Anny Caroline De Oliveira Paiva Correa”.

A despeito da combatividade da instituição bancária, não há



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

como eximi-la integralmente da responsabilidade pelo evento narrado nos autos, pois que se detecta comportamento seu que colaborou, ao menos em parte, para o advento do resultado danoso.

De início, a instituição financeira deixou de apresentar o contrato que deu azo à liberação dos valores. Não é possível vislumbrar, assim, quais os mecanismos de segurança que foram empregados para garantir a autenticidade da operação e confirmar a manifestação de vontade do consumidor.

Com o fito de comprovar a responsabilidade do autor pela operação, o banco apenas colacionou o extrato da conta bancária (evidenciando a entrada de valores e posterior transferência da quantia, fato já apontado pelo demandante na inicial) e a “jornada simplificada do cliente na contratação do serviço”, demonstrando que o empréstimo foi realizado às 13h55 do dia 26.02.2025, eletronicamente, por meio do IP de n. 189.68.41.17. Documentação, por certo, insuficiente para comprovar a ciência e autorização por parte do postulante.

Não bastasse, conforme alegado pelo próprio requerido, o número de IP evidencia que a operação foi efetuada em Osasco/SP. O autor, por sua vez, reside em Porto Alegre/RS, mais de mil quilômetros de distância do local da transação.

Por outro lado, da análise da natureza da transação (empréstimo pessoal), extrai-se que o banco falhou na prestação de seus serviços ao não constatar a patente discrepância entre a operação e o padrão de consumo de seu cliente.

Das informações trazidas no extrato bancário da conta do demandante (fls. 115/255) verifica-se que o postulante nunca se valeu de empréstimos nos mais de 10 anos de relacionamento com a instituição.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

É cediço que as instituições financeiras dispõem de setores antifraude voltados à inibição de ilícitos variados, encetados por golpistas. Esses departamentos são incumbidos da análise do perfil dos titulares das contas e do monitoramento de possíveis transações que se mostrem incompatíveis com a utilização regular.

No caso em tela, o serviço defeituoso também consistiu na omissão do dever de avaliar o perfil da transação encetada, que, pela natureza, deveria despertar a pronta reação do custodiante, mesmo porque, foi sucedida de transferência da quantia.

Não se ignora que no que tange à transferência do montante, não era incomum que o autor remetesse altos valores para contas diversas. A penúltima transação antes do golpe, inclusive, se tratou de remessa de mais de duzentos mil reais para terceiro. Contudo, diante da verificação de que o apelante, em mais de 10 anos de relacionamento, nunca se utilizou de empréstimos, a transferência da integralidade da quantia recebida a esse título minutos depois do seu recebimento deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco.

Incide, enfim, a regra do art. 14 do CDC, na esteira das teses consagradas no julgamento do REsp n. 1.197.929/PR e na súmula 479 do STJ.

Todavia, não há como desprezar a participação culposa do consumidor, ainda que essa participação não tenha sido determinante ao ponto de elidir a responsabilidade do fornecedor.

O autor falhou ao depositar sua confiança em falso preposto, sem tomar as cautelas razoavelmente esperadas em situações semelhantes, tais como se certificar de que a linha de telefonia utilizada era da central de atendimento oficial, procurar se comunicar pelos canais indicados no aplicativo ou sítio eletrônico da instituição, ou mesmo comparecer na agência do banco.

Apesar de não trazer a explanação em sua inicial, no boletim de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ocorrência o postulante chega a informar que o contato se deu por meio do número de telefone (11) 97058-8399, claramente não oficial (fl. 29).

Ao relatar o ocorrido, o demandante deixou claro que seguiu irrestritamente às orientações do golpista para evitar prejuízos financeiros, realizando as transferências.

Ao seguir incondicionalmente os passos dados pelo agente, o autor, com sua imprudência, abriu espaço para que o falsário cometesse o ilícito, tendo em vista que o criminoso somente conseguiu ter acesso ao produto do empréstimo por meio da ação do demandante de transferir a verba.

Inclusive, a imprudência do demandante foi tamanha que enviou a quantia para conta em instituição financeira diversa da ré, em nome de terceiro (pessoa física), circunstância que deveria ter levantado suspeitas na parte autora sobre a ocorrência de golpe.

Tais considerações, no que tange à culpa da vítima, impedem a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição total do montante subtraído.

De fato, segundo o art. 945 do Código Civil, *“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”*.

Assim, as repercussões materiais do evento serão suportadas pelos dois lados. Em termos práticos, o saldo devedor do empréstimo pessoal é exigível somente na metade.

A insurgência do demandante, portanto, comporta acolhimento em parte, para reconhecer a culpa corrente e dividir o prejuízo material igualmente entre as partes (50% para cada).

**Danos Morais**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Quanto aos danos morais, a pretensão do autor merece parcial acolhimento, afinal, houve efetiva negativação de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito (fls. 346).

Deveras, da conduta lesiva surge o dever de indenizar, cuidando-se, aqui, de dano moral *in re ipsa*, ou seja, aquele que, por ser presumido, dispensa comprovação. Confira-se:

*“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS. COMPROVAÇÃO. DESNECESSIDADE. VALOR ARBITRADO. RAZOABILIDADE. AGRAVO DESPROVIDO. 1. Nos casos de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova. Precedentes. 2. Esta Corte, em casos que tais, tem fixado a indenização por danos morais em valores equivalentes a até cinquenta salários mínimos. 3. O valor arbitrado a título de reparação de danos morais está sujeito ao controle do Superior Tribunal de Justiça, desde que seja irrisório ou exagerado, o que não ocorre no presente caso em que fixado em R\$ 7.000,00. 4. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO” (AgRg no Ag 1149294/SP, Rel. Ministro Paulo De Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 10.05.2011);*

*“AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA. OFENSA À HONRA.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*EXISTÊNCIA. VERIFICAÇÃO. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. ENUNCIADO 7 DA SÚMULA DO STJ. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO. REVISÃO. NÃO CABIMENTO. ART. 538, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CPC. CARÁTER PROTELATÓRIO. MULTA MANTIDA.1. O Tribunal de origem, com base nos fatos e provas dos autos, entendeu pela ocorrência do dano moral. A revisão do citado entendimento esbarraria no óbice do verbete 7 da Súmula/STJ. 2. Esta Corte tem jurisprudência pacífica no sentido de que o simples ato de inscrever, indevidamente, o nome da pessoa, física ou jurídica, em cadastros de inadimplência, acarreta dano moral in re ipsa. 3. Admite a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, excepcionalmente, em recurso especial, reexaminar o valor fixado a título de indenização por danos morais, quando ínfimo ou exagerado. Hipótese, todavia, em que o valor foi estabelecido na instância ordinária, atendendo às circunstâncias de fato da causa, de forma condizente com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 4. Não caracterizada qualquer omissão, contradição ou obscuridade, no julgado proferido nos embargos opostos na origem, considerando-os meramente protelatórios, mantida a multa aplicada na origem.5. Agravo regimental a que se nega provimento” (AgRg no REsp 1269426/SC, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 12.11.2013).*

Com relação ao valor indenizatório, a justa reparação deve



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporcionará ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasor ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Ainda sobre tal questão, Maria Helena Diniz ensina que:

*"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"*  
(Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outras palavras, na fixação do *quantum* indenizatório, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, assim como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade (coercitiva-compensatória-pedagógica).

A verba indenizatória decorrente de dano moral, na hipótese *sub judice*, tem como objetivo minimizar o dissabor vivenciado pelo demandante em decorrência da falha na prestação dos serviços do banco réu, que não agiu com a esperada prudência com relação à firmação do mútuo e ainda negativou o autor.

Calcando-se em tais balizas, infere-se que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se revela suficiente para compensar o demandante pelos transtornos sofridos, sendo impraticável a adoção da cifra pretendida pelo postulante (R\$10.000,00), pois que tal solução daria ensejo a locupletamento ilícito. Outrossim, ainda que se considere o parâmetro de indenização prestigiado por esta Câmara para casos de negativação indevida (R\$ 10.000,00), há que se levar em conta a culpa concorrente do autor, reconhecida neste Acórdão.

Nesse sentido, colaciona-se precedente desta Corte



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Bandeirante:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Hipótese em que o autor entregou o seu cartão de crédito e divulgou sua senha sigilosa ao meliante. Denominado "golpe do motoboy". Pagamentos e compras realizados pelo golpista com os cartões de crédito do autor. Constatação de que as operações bancárias contestadas discrepam do perfil do usuário. Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado ao consumidor, neste ponto. Inexigibilidade do débito declarada. Danos morais configurados, dadas as particularidades do caso. Consideração de que o autor formulou reclamação pré-processual ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Praia Grande, tendo o preposto do banco comparecido à sessão conciliatória e tomado ciência da fundamentada impugnação à exigibilidade da dívida, embasada em elementos indicativos de golpe, do usuário do cartão. **Negligência do banco em promover a restrição cadastral ao nome do autor em momento subsequente. Razoabilidade do arbitramento da indenização, considerada a culpa concorrente do autor, em R\$ 5.000,00.** Descabimento do pleito de majoração. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recursos interpostos por ambas as partes improvidos. Dispositivo: negaram provimento a ambos os recursos.”* (TJSP;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível 1001826-44.2018.8.26.0477; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2019; Data de Registro: 23/04/2019) – sem destaque no original.

### **3. Conclusão**

Em suma, reforma-se a r. sentença para: (i) declarar a inexigibilidade de metade do saldo devedor do empréstimo pessoal de n. 524187546; (ii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente desde a publicação deste acórdão com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/24), e com a incidência, desde a citação, dos juros de mora previstos no art. 406, §1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei 14.905/24: “*A taxa legal corresponde à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código*”.

Dado o desfecho do presente julgado, modifica-se a distribuição do ônus sucumbencial para condenar cada uma das partes ao pagamento de metade das custas e despesas processuais.

Ressalte-se, aliás, que tal conclusão está calcada na jurisprudência do Tribunal da Cidadania, segundo a qual “*A distribuição da sucumbência não pode levar em consideração apenas o número de pedidos formulados na inicial, devendo observar, de igual maneira, a repercussão econômica de cada um deles*” (AgInt no REsp 1794823/RN, Rel. Ministro MOURA



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/05/2020, DJe 28/05/2020).

Em relação aos honorários, o requerido deverá destinar ao patrono da parte autora honorários fixados em 10% do proveito econômico, sendo tal base de cálculo composta pela somatória de metade do saldo devedor dos empréstimos e o importe que lhe será destinado em decorrência da indenização por dano extrapatrimonial.

O autor, por sua vez, também pagará ao advogado do banco honorários fixados em 10% do proveito econômico, equivalente à metade do saldo devedor dos empréstimos pessoais somada à parte da verba indenizatória que foi afastada.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitada a preliminar, no mérito dá-se parcial provimento ao recurso.**

**Jonize Sacchi de Oliveira**

Relatora