



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000308325

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011536-17.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LETICIA GABRIELLI PEREIRA DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 12265
APELAÇÃO Nº 1011536-17.2024.8.26.0562
APELANTE: BANCO BRADESCO S/A
APELADA: LETÍCIA GABRIELLI PEREIRA DE OLIVEIRA

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Fraude bancária. Sentença de procedência. Irresignação do Banco Réu. Admissibilidade em parte do reclamo.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DA CLIENTE. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Movimentações bancárias que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações da consumidora. Precedentes desta e. Câmara. Excepcional reconhecimento de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da Súmula n.º 479 do c. STJ.

Devolução dos valores indevidamente descontados da conta da Autora com a possibilidade de compensação da quantia creditada em sua conta.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

Modificação em parte da sentença.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de “*Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais*” proposta por LETÍCIA GABRIELLI PEREIRA DE OLIVEIRA contra BANCO BRADESCO S/A.

A ação foi julgada procedente, para: (i) declarar a inexigibilidade dos empréstimos impugnados na inicial; (ii) condenar o Banco Réu na restituição do montante de R\$ 53.200,00; (iii) condenar o Banco Réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Pela sucumbência, o Banco Réu foi

condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor da condenação (fls. 309/315).

Inconformado, o Banco Réu vem recorrer, sustentando, em preliminar, a ilegitimidade passiva. No mérito, afirma que: (i) não há qualquer ilegalidade nas movimentações bancárias realizadas pela Autora; (ii) as transações bancárias foram realizadas pela própria correntista mediante uso de senha pessoal e chave de segurança, validadas por 'token' com as credenciais do cliente; (iii) a instituição financeira requerida não tem obrigação contratual de consultar o consumidor a respeito de transações, mesmo que estranhas a seu perfil; (iv) deve ser reconhecida a culpa concorrente da Autora; (v) não cometeu qualquer ato ilícito a ensejar a reparação pelos danos materiais e morais. Subsidiariamente, quanto à indenização por danos materiais, requer a incidência de correção monetária a partir da citação; a redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais; a compensação do valor depositado para a Autora (fls. 325/339).

Contrarrazões pela Apelada (fls. 349/355).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Depreende-se dos autos que a parte Autora pretende a declaração de inexigibilidade de débito, bem como a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Narra a Autora que foi vítima de golpe cometido pelo uso indevido de sua conta corrente.

Afirma que, em 07/02/2024, por volta de 12h30min/13h, recebeu uma ligação do Banco Réu (número da central de atendimento - 4002-0022) e um homem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se identificou como funcionário instituição financeira, informando a ocorrência de transações suspeitas em sua conta bancária.

Assevera que o suposto funcionário pediu para que ela abrisse o aplicativo e fosse seguindo o passo a passo o descrito por ele, para que fossem canceladas as movimentações de PIX e tentativas de empréstimos. Foi determinado que ela deveria realizar a transferência de valores para uma conta de gerência de segurança, e assim foi feito. Inclusive, alega que pediu a confirmação com o suposto funcionário do nome da “gerente” do setor de segurança.

Diz que realizou as transações, sob a justificativa de que assim teria o dinheiro resguardado e que seria transferido novamente para a sua conta após toda verificação de segurança realizada, o que deveria demorar aproximadamente de duas horas a três horas; caso não fosse devolvido o valor, o banco entraria em contato.

A Autora, estranhando a demora no contato, resolveu entrar no seu aplicativo, momento em que descobriu que havia sido vítima de uma fraude bancária.

As transações foram realizadas no dia 07/02/2024 da seguinte forma (32/35):

1. Dois empréstimos pessoais sendo um de valor R\$ 26.388,76 e outro de valor R\$ 3.000,00;
2. TED no valor de R\$ 21.000,00; **Gleice Rodrigues dos Santos
3. TED no valor de R\$ 4.700,00; ** Gleice Rodrigues dos Santos
4. TED no valor de R\$ 3.000,00; ** Gleice Rodrigues dos Santos
5. TED no valor de R\$ 15.000,00; ** Mateus Souza Santos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. PIX no valor de R\$ 5.000,00 ** Gleice Rodrigues dos Santos

7. CHEQUE ESPECIAL no valor de R\$ 4.500,00

A Autora ressalta que, ainda que tenha comunicado a fraude ao Banco Réu e lavrado boletim de ocorrência, nada foi feito pela instituição financeira.

Assim, não restou alternativa, senão ajuizar a presente demanda, postulando a declaração de inexigibilidade do débito indicado nos empréstimos fraudulentos, bem como a condenação do Banco Réu na restituição dos valores retirados de sua conta e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/27).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de procedência (fls. 309/315).

Pois bem!

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, pois absolutamente inoportuna.

A legitimidade passiva, *in status assertionis*, mostra-se evidente, porquanto a causa de pedir é a falha na prestação do serviço bancário e, neste passo, o prejuízo suportado pela Autora supostamente decorreu de transações bancárias realizadas na conta mantida junto ao Banco Réu.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito. Sempre com o devido respeito à argumentação das partes, considero que é o caso de parcial provimento do recurso do Banco Réu, no sentido de afastar a indenização pelos danos morais e permitir a compensação do valor depositado a favor da Autora.

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência

das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

“Feitas essas considerações, não há nos autos nenhum documento que comprove a regularidade das transações impugnadas, tendo a ré se limitado a alegações genéricas sobre segurança digital e fragilidade de terceiros, sem trazer os contratos específicos, gravações de interação ou registros técnicos capazes de infirmar a narrativa autoral, cujo ônus lhe competia, por se tratar de fato impeditivo do direito invocado na petição inicial, nos moldes do art. 373, II, do CPC. Além disso, a simples ocorrência da fraude, tal como narrada na petição inicial, é suficiente para concluir que houve dois defeitos no serviço prestado pelo réu, que concorreram para o sucesso da empreitada criminosa, quais sejam a obtenção, pelos fraudadores, de dados bancários sigilosos da autora, conferindo credibilidade à ligação por ela recebida, e a omissão do sistema de segurança em detectar que foram realizadas, em curtíssimo período, duas operações de empréstimo e cinco transferências com valores e características absolutamente diversas do perfil normal da cliente, deixando com isso de proceder ao bloqueio provisório de transações. Tratando-se de fortuitos internos da instituição financeira, essenciais para o sucesso da fraude, aplica-se ao caso o entendimento jurisprudencial consolidado pela Súmula 497 do 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”), com consequente responsabilidade objetiva do réu pelos danos gerados à autora. Nesse sentido, em golpe com características semelhantes no que diz respeito aos defeitos no serviço, acima mencionados, é praticamente unânime o entendimento do TJSP, como é possível observar, por exemplo, nos julgamentos das Apelações 1032085-89.2018.8.26.0002, 1006883-50.2017.8.26.0001, 1099929-87.2017.8.26.0100, e 1003482-85.2018.8.26.0008, disponíveis para consulta através da internet, no sítio www.tjsp.jus.br, dispensando outras considerações a respeito. Assim, de rigor a declaração de inexigibilidade do valor referente aos dois empréstimos efetuado pelos fraudadores, bem como do débito gerado pelos lançamentos das operações de transferências. Os danos materiais, no valor de R\$ 53.200,00, relativos às transferências efetuadas e utilização do cheque especial, comprovados nos autos através dos extratos bancários juntados (pág. 32/35) e não impugnados pelo réu, devem ser ressarcidos” (fls. 312/313).

Quanto à responsabilidade civil do Banco Réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. Gustavo Antonio Pieroni Louzada, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Não obstante as extensas explanações deduzidas pelo Apelante, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar.

Na espécie, por se tratar de evidente relação de consumo, havendo hipossuficiência econômica e financeira da Autora, é de rigor a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII, e Súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça - STJ) e, assim sendo, era ônus do Banco Réu demonstrar a inexistência de defeito na prestação de serviço, do qual ele não se desincumbiu (CPC, art. 373, II).

Frisa-se que o pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (CDC, art. 14), de forma que a referida inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Caso não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na 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.”

No caso, **inexiste controvérsia quanto ao fato de que a Autora foi vítima de contratações fraudulentas, já que não aquiesceu com as movimentações bancárias** que envolveram elevados valores em pouco tempo.

Indiscutível que o Banco Réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil da correntista.

Frise-se que **inexiste qualquer indício de que era corriqueiro que a correntista realizasse transferências e compras em valores elevados (fls. 204/207).**

Ademais, os fatos foram imediatamente comunicados ao Banco Réu e à Polícia Civil (fls. 45/48).

Cumprê destacar que a contestação apenas relata genericamente que a Autora foi vítima de fraude praticada por terceiros e que as transações bancárias foram realizadas por ela.

Considerando que a Autora apresentou narrativa minudente sobre os fatos, é certo que incumbia ao Banco Réu a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do Réu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu no caso concreto.**

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de elevados valores,** mediante transações que não são corriqueiras.

Ademais, assim que percebeu que a sua conta havia sido movimentada por terceiros, a Autora comunicou tais fatos ao Banco Réu e à Polícia Civil. Contudo, a instituição financeira se quedou inerte.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas inúmeras transações fraudulentas, fora do perfil da cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante).**

Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

“AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: “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.” (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição

bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrigli, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido" (g/n) (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024);

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. "A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas. 4. Agravo interno a que se nega provimento" (g/n) (AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado

em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023).

Nesse contexto, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito relativo aos empréstimos realizados no dia 07/02/2024 e a devolução das quantias indevidamente descontadas da conta da Autora, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

Todavia, respeitada a opinião do Magistrado sentenciante e argumentação da Autora, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.**

De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

*Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o *bonus pater familias*: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da*

*personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. **Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.***

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede.** Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “*O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “*A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico*” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuíto interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos in re ipsa - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025);

“APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos

do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025);

*“Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. **Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cobia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. **Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF** 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela***

interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025).

Por fim, com relação à possibilidade de compensação de valores que possam ter sido creditados na conta da Autora, de rigor o acolhimento do pedido, permitindo-se o abatimento dos valores, com a incidência de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, e correção monetária pela Tabela Prática desta e. Corte desde a disponibilização da quantia em conta (07/02/2024) e, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária e os juros deverão ser calculados em conformidade com a nova redação do art. 389, parágrafo único, e do art. 406, ambos do Código Civil¹.

Diante do ora decidido, fica estabelecida a sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, com pagamento das custas e despesas processuais por ambas as partes em igual proporção, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação para o patrono da Autora e 10% sobre a quantia postulada a título de indenização por danos morais a favor do patrono do Banco Réu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR

¹ A esse respeito, *mutatis mutandis*, julgados desta e. Corte inclusive desta c. Câmara: (i) **Apelação Cível 1000236-28.2019.8.26.0176**; minha relatoria; 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento; **Embargos de Declaração Cível 1053662-47.2023.8.26.0100**; Relator: Helio Faria; 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 01/10/2024; e **Apelação Cível 1006824-82.2020.8.26.0704**; Relator: Sá Moreira de Oliveira; 33ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/11/2024.