



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000141051

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012188-28.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DANIEL RODRIGUES TEIXEIRA HORTA, é apelado BANCO XP S.A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1012188-28.2025.8.26.0100

Apelante: Daniel Rodrigues Teixeira Horta

Apelado: Banco Xp S.a

Comarca: São Paulo

Voto nº 13253

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA (FURTO DE CARTÃO POR MOTOBOY). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por DANIEL RODRIGUES TEIXEIRA HORTA contra sentença que julgou improcedentes os pedidos relativos a transação bancária fraudulenta de R\$ 5.000,00; narra-se que, ao tentar pagar entregador de comida, o motoboy subtraiu o cartão do apelante e efetuou compra fraudulenta; o apelante alega ter solicitado bloqueio ao banco réu (BANCO XP INVESTIMENTOS S/A) e contestado a despesa sem êxito; pleiteia restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de transação fraudulenta (furto do cartão por terceiro) e, em consequência, (i) o cabimento da restituição em dobro dos valores debitados e (ii) o cabimento e quantificação da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a súmula 297 do STJ, impondo ao fornecedor o dever de segurança na prestação do serviço bancário.

4. A subtração do cartão por terceiro e a posterior transação atípica configuram risco inerente à atividade bancária quando o sistema antifraude não age para impedir movimentação diversa do perfil do cliente, caracterizando fortuito interno que não afasta a responsabilidade objetiva do banco (Súmula 479 do STJ).

5. Os documentos juntados evidenciam movimentação atípica e ausência de comprovação de medidas eficazes de prevenção pela instituição financeira, demonstrando defeito do serviço nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

6. Não há prova de culpa concorrente do consumidor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

quanto à guarda do cartão ou uso de senha; inexistente comprovação de desídia que afaste a responsabilidade do fornecedor.

7. Diante da falha de segurança e do prejuízo material comprovado, impõe-se a declaração de inexigibilidade das transações contestadas e a restituição dos valores, aplicando-se o disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC quanto à devolução em dobro.

8. Os transtornos, o desvio produtivo e o abalo à esfera extrapatrimonial do autor configuram dano moral indenizável; a quantificação deve observar razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando demonstrada falha na prestação do serviço de segurança. 2. A subtração do cartão seguida de transação atípica configura fortuito interno que integra o risco da atividade do banco. 3. É devida a declaração de inexigibilidade das transações contestadas e a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados (art. 42, parágrafo único, CDC). 4. O dano moral é cabível quando a falha de segurança gera transtornos relevantes e desvio de tempo produtivo, devendo o quantum observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14; 42, parágrafo único. CC, art. 927, § único. CPC, arts. 85, §2º e 11; 487, I; 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; AgInt no AREsp 566793/SP (Rel. Min. Maria Isabel Gallotti). Precedentes do TJSP citados nos autos (ex.: Apelação Cível 1005192-94.2024.8.26.0602; Apelação Cível 1021293-52.2023.8.26.0309; Apelação Cível 1014243-67.2025.8.26.0482).

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da r. sentença de fls. 152/155, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados. Pela sucumbência condeno o autor no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do disposto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apela o autor, sustentando, a responsabilidade objetiva do banco e a ocorrência de fortuito interno, representado na falha da prestação de serviço. Pleiteia pela restituição em dobro dos valores debitados indevidamente e pelo pagamento de indenização de danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Contrarrazões do réu às fls. 171/179, alegando pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado.

É o relatório, fundamento e voto.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento das apelações interpostas.

Ausentes questões preliminares, passo à análise do mérito!

O recurso comporta provimento parcial.

Consta dos autos que o autor DANIEL, ao atender entregador de comida e tentar pagar, foi informado que a máquina de cartão de crédito estava sem sinal e que, logo após, o motoqueiro pegou seu cartão de crédito e fugiu do local. Ao perceber o golpe, o autor alega ter entrado em contato com o banco réu e ter solicitado o bloqueio do cartão, onde notou uma compra fraudulenta no valor de R\$ 5.000,00, tendo este sido contestada perante o banco, mas sem sucesso.

A questão a ser discutida por este Tribunal envolve em apurar se há responsabilidade da instituição financeira quanto os prejuízos sofridos e se é cabível a indenização por danos morais e a restituição em dobro dos valores debitados.

De início, não se discute que a relação entre as partes seja regida pelo Código de Defesa do Consumidor, que também se aplica às instituições financeiras, consoante entendimento há muito pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula nº 297, assim redigida: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.".

No caso em questão, a responsabilização da instituição bancária pelos prejuízos sofridos restou configurada.

De acordo com os documentos apresentados (fls. 28/32), nota-se que a transação realizada no dia da fraude subtraiu da conta do autor valor expressivo e atípico com relação com o padrão de gastos do cliente, conforme as demais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

faturas anexadas (fls. 22/27 e 33/43). Observa-se que os sistemas antifraude do banco apelado não foram devidamente acionados, ensejando na culpa da instituição financeira que deixou de promover o bloqueio preventivo da transação que já demonstrava sinal de fraude.

Não prospera a alegação de que se trataria de fortuito externo. Embora a subtração do cartão seja responsabilidade de segurança pública e o banco não possua responsabilidade sobre crimes ocorridos fora de seus estabelecimentos, a proteção contra fraudes para a realização de transações integra à atividade da instituição financeira, restando os danos decorrentes da falha deste serviço inclusos no risco da atividade desempenhada, constituindo, assim, fortuito interno que não exclui a responsabilidade do réu.

Cabe aos bancos 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.

Nesse sentido, a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça prescreve 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”.

Igualmente, não se compreende que a fraude decorreu de culpa concorrente ou exclusiva do autor. Não há comprovação da ocorrência de desídia do autor ou descuido com o cartão e senha pessoal, que foi subtraído no pretexto de uma transação legítima.

Ressalta-se que a simples utilização de *token* ou senha, ainda que constitua elemento de autenticação, não pode ser considerada suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, que deve contemplar mecanismos aptos a identificar movimentações atípicas, mesmo se realizadas por meio dos cartões físicos das vítimas, os quais podem ser subtraídos por meio de roubo, furto, coação ou engenharia social.

Portanto, o serviço foi defeituoso, nos termos do artigo 14, §1º do Código de Defesa do Consumidor, ao não fornecer a segurança que o consumidor dele pode esperar, especialmente sobre a segurança relativa à movimentação de valores por meio de cartão de crédito.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CÍVEL. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO, SEGUIDO DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANO MORAL MANTIDO. APELO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação interposta por administradora de cartão de crédito contra sentença que julgou parcialmente procedente ação ajuizada por consumidora visando à declaração de inexigibilidade de débito oriundo de compras fraudulentas realizadas após o furto de sua carteira, bem como à condenação em danos morais. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço e condenou a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais. A apelante pretende a improcedência total da demanda ou, subsidiariamente, a redução da indenização. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) definir se houve falha na prestação do serviço da administradora do cartão ao permitir transações mesmo após bloqueio informado; (ii) estabelecer se é cabível a indenização por dano moral e qual deve ser seu valor. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a inversão do ônus da prova em favor da parte hipossuficiente, conforme o art. 6º, inciso VIII, do CDC e a Súmula nº 297 do STJ. (ii) O boletim de ocorrência comprova o furto da carteira da autora em 26.07.23, tendo sido comunicado à ré, que reconheceu o bloqueio do cartão, embora transações fraudulentas tenham ocorrido posteriormente. (iii) A ré não demonstrou de forma idônea a eficácia do sistema de segurança capaz de evitar as operações contestadas, nem tampouco justificou adequadamente a cobrança de valores que foram



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

supostamente estornados, mas relançados em faturas subsequentes. (iv) A manutenção de cobranças indevidas, mesmo após contestação e tentativa de resolução extrajudicial, caracteriza falha na prestação do serviço e afronta aos direitos do consumidor, ensejando a responsabilização por danos morais. (v) A indenização por dano moral justifica-se pelo desvio produtivo do consumidor, que teve de acionar o Judiciário para resolver questão que poderia ter sido solucionada administrativamente, além de manter negativado o nome da autora por cerca de 9 meses. (vi) O valor da indenização deve observar critérios de razoabilidade, proporcionalidade e efeito pedagógico, merecendo prestígio o valor arbitrado pela r. Sentença. IV. DISPOSITIVO: Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005192-94.2024.8.26.0602; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025).";

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexigibilidade de operações questionadas e condenou o réu ao pagamento de indenização por dano material aos autores, em razão de falha na prestação de serviço bancário. II. Questão em Discussão 2. As questões centrais são: (i) verificar a existência de falha na prestação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

serviço bancário; (ii) analisar a responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor. III. Razões de Decidir 3. Incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ. 4. A inversão do ônus da prova é cabível, dado o monopólio de informações pelo banco e a desvantagem do consumidor. 5. A falha na prestação de serviço é evidenciada pela ausência de confirmação de operações atípicas e simultâneas, em dissonância com o perfil do consumidor, violando o dever de segurança. 6. A responsabilidade objetiva do banco é configurada, pois a fraude praticada por terceiro constitui risco inerente à atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável em casos de falha na prestação de serviço, mesmo em fraudes por terceiros. 2. A inversão do ônus da prova é justificada pela vulnerabilidade do consumidor e monopólio de informações pelo banco. Legislação Citada: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, arts. 85, § 11, e 1026, § 2º. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479. TJSP, Apelação Cível 1016852-33.2024.8.26.0005, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, j. 19.03.2025; TJSP, Apelação Cível 1011303-02.2021.8.26.0020, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 18.03.2025. (TJSP; Apelação Cível 1021293-52.2023.8.26.0309; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2025; Data de Registro: 28/08/2025).”.

Uma vez configurada a falha na prestação de serviços por parte da ré, por se tratar de fortuito interno inerente à própria atividade, é cabível o ressarcimento dos valores descontados em sua conta, devendo ocorrer o reconhecimento da inexigibilidade de todas as transações contestadas e de devolução em dobro dos valores descontados da conta bancária, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. CAIXA ELETRÔNICO EM SUPERMERCADO. FALHA DE SEGURANÇA. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS FORNECEDORES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação contra banco, administradora de terminal eletrônico e supermercado, após golpe da troca de cartão que resultou em transações fraudulentas. Sentença de improcedência. Apela os autores. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. As questões centrais são: (i) a responsabilidade dos réus pelas transações fraudulentas e (ii) a configuração do dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Os réus integram a cadeia de fornecimento e respondem solidariamente pelos danos ao consumidor, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 14 do CDC. 4. Em razão do descumprimento da ordem de exibição de gravações de câmeras do supermercado, presume-se verídica a alegação de fraude cometida através de falha de

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segurança, conforme arts. 373, II, 396 e 400 do CPC e art. 6º, VIII, do CDC. 5. A falha na segurança do serviço caracteriza fortuito interno, acarretando a responsabilidade dos réus. 6. A restituição dos valores cobrados indevidamente deve ser feita em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 7. O dano moral decorre da angústia que a falha na prestação do serviço presumivelmente acarretou e da perda de tempo útil do consumidor, sendo a indenização fixada em R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso provido. Sentença reformada para acolher os pedidos iniciais, declarar a inexigibilidade das transações, condenar os requeridos solidariamente à restituição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais. Tese de julgamento: Fornecedores respondem solidariamente por transações fraudulentas decorrentes de falha na segurança no serviço de caixa eletrônico instalado em supermercado. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VIII; 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; 42, parágrafo único. Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 06.07.2022; TJSP, Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 24.03.2023; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000; Súmula 479 do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1041096-49.2022.8.26.0602; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)."

Quanto aos danos morais, os fatos relatados causaram constrangimento e transtornos ao apelante, que além de ter tido significativo valor subtraído da sua conta bancária, enfrentou transtornos e desvio produtivo na tentativa de solucionar o problema, inclusive, extrapolando o mero aborrecimento. Dessa forma, nota-se a existência de danos extrapatrimoniais que ensejam em dano moral passível de indenização.

Destaca-se o ensinamento de Maria Helena Diniz sobre a matéria: *“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.”* (DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101).

É perceptível que a falha de prestação de serviço do réu resultou em prejuízo que ultrapassa o mero prejuízo financeiro por parte do apelante, que, para solucionar este problema, teve que dedicar tempo útil que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais, gerando dano moral indenizável.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP,

Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:
AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

No mesmo sentido, segue entendimento desta turma:
“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS VIA APLICATIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta por Rute Manini contra sentença que julgou parcialmente procedente ação ajuizada em face do Banco Bradesco S.A., para declarar a inexigibilidade de débitos lançados em sua fatura em 24/05/2024, decorrentes de fraudes realizadas por terceiros após o roubo de seu aparelho celular. A autora apelou visando à reforma parcial da sentença para obter a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, sob o fundamento de que a falha na segurança do aplicativo bancário e o atendimento deficiente geraram transtornos relevantes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* Há duas questões em discussão: (i) verificar se há responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço de segurança bancária diante da ocorrência de fraude após roubo do celular da autora; (ii) apurar se estão presentes os pressupostos do dano moral e o valor adequado da indenização. III. RAZÕES DE DECIDIR A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

termos do art. 14 do CDC, da Súmula 479 e do Tema 466, ambos do STJ. A disponibilização de serviços por meio digital impõe ao banco o dever de implementar mecanismos eficazes de segurança capazes de detectar e bloquear transações atípicas, o que não se verificou no caso concreto. A ausência de demonstração de medidas concretas de segurança, somada à verossimilhança das alegações da autora e ao registro de boletim de ocorrência imediatamente após o roubo, revela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC. O roubo do celular e as subsequentes transações indevidas caracterizam fortuito interno, o que reforça a responsabilidade da instituição com base no risco da atividade descrita no artigo 927, parágrafo único, do CC. O dano moral está configurado diante dos abalos à esfera extrapatrimonial da autora, que enfrentou transtornos e desvio produtivo na tentativa de solucionar o problema, extrapolando o mero dissabor cotidiano. O valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais revela-se compatível com os parâmetros jurisprudenciais desta Corte, atendendo às funções compensatória e pedagógica da reparação, não sendo o caso de se atribuir sucumbência à autora pela falta de acolhida do valor estimado na inicial, por força da Súmula 326 do STJ. IV. DISPOSITIVO Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1004608-41.2024.8.26.0565; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2025; Data de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 22/07/2025).”.

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Em hipóteses análogas, esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 tem entendido como razoável a fixação do valor de R\$ 5.000,00 a título de reparação por danos morais, considerando os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade:

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que condenou o banco a indenizar a parte autora em R\$ 10.000,00 por danos morais decorrentes de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, oriunda de suposta contratação irregular de cartão de crédito e título de capitalização. A sentença também fixou honorários advocatícios em 15% sobre*

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

o valor da condenação. A instituição financeira pleiteia a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e dos honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se houve contratação válida dos produtos que embasaram a negativação; e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização por danos morais deve ser reduzido. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes configura-se como de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme pacificado pela Súmula 297 do STJ. A instituição financeira não comprova de forma inequívoca a regularidade da contratação do cartão de crédito ou do título de capitalização "Din Din do Milhão", tendo em vista que os documentos apresentados são insuficientes para demonstrar a validade do negócio jurídico. A negativação indevida gera, por si só, dano moral in re ipsa, considerando os transtornos e o desvio do tempo produtivo da parte autora. No arbitramento da indenização por danos morais, deve-se levar em conta tanto o caráter compensatório quanto o punitivo, buscando evitar o enriquecimento ilícito da vítima, ao mesmo tempo em que se preserva a função pedagógica da condenação. O valor da indenização fixado em primeiro grau (R\$ 10.000,00) mostra-se excessivo, sendo razoável a redução para R\$ 5.000,00, de acordo com os critérios da jurisprudência e a extensão do dano. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A negativação indevida, decorrente de contratação não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comprovada, configura dano moral in re ipsa. O valor da indenização por danos morais deve ser adequado às circunstâncias do caso, observando-se o caráter compensatório e punitivo da condenação. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, art. 406; CDC, art. 6º; CPC, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 362; STJ, Súmula 54; TJSP, Apelação Cível 1067747-38.2023.8.26.0100, Rel. Des. Rosana Santiso, j. 11.09.2024. (Apelação Cível 1013842-65.2023.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024)";

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – “GOLPE DO WHATSAPP” – RELAÇÃO DE CONSUMO – APLICABILIDADE DO CDC (SÚMULA 297 DO STJ) – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – DEVER DE SEGURANÇA – DANO MATERIAL CONFIGURADO – RESSARCIMENTO DEVIDO – DANO MORAL – CONFIGURAÇÃO – DESVIO DO TEMPO PRODUTIVO – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 – CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Incontroversa a relação de consumo, aplica-se à espécie o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

8.078/90), conforme a Súmula 297 do STJ. Evidenciada a falha na prestação do serviço bancário diante da vulnerabilidade do sistema de segurança, que permitiu a realização de transação atípica e fraudulenta sem qualquer bloqueio preventivo ou confirmação da titularidade, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC). A fraude perpetrada por terceiro configura fortuito interno, integrando o risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade do fornecedor (Súmula 479 do STJ). Comprovado o prejuízo material, é devida a restituição do valor transferido indevidamente. Os transtornos, a violação à segurança da conta e o desvio do tempo produtivo da consumidora configuram dano moral indenizável, fixado em R\$ 5.000,00, quantia que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014243-67.2025.8.26.0482; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025)”.

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) do valor do proveito econômico obtido pelo autor, de acordo com os critérios do art. 85, §2º do CPC/2015.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, o caso é de provimento parcial do recurso, para os seguintes fins: i) Declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 5.000,00; ii) condenar o banco apelado à restituição em dobros dos valores descontados indevidamente; e iii) condenar o banco réu ao pagamento de indenização no valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator