



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000198491**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012371-67.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado ADAUTO ALFREDO MEIRELES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**DANIELLA CARLA RUSSO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº: 10121371-67.2024.8.26.0606**

**Origem: Suzano – 2ª Vara Cível**

**Juiz: Paulo Eduardo de Almeida Chaves Marsiglia**

**Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**Apelada: ADAUTO ALFREDO MEIRELES**

**Voto nº 200**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO ENTREGADOR COM CAPTAÇÃO DE DADOS BIOMÉTRICOS. CONTRATOS FRAUDULENTOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

**1. Recurso de Apelação interposto pelo réu contra sentença que julgou procedente a ação para declarar a inexistência dos contratos celebrados mediante fraude e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, bem como para condenar o requerido a ressarcir os valores descontados da conta do autor e a pagar a quantia de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.**

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

**2. A questão em discussão consiste em analisar: (i) a autenticidade e validade dos contratos celebrados; (ii) a responsabilidade do banco pelos prejuízos sofridos pela autora; (iii) a suposta culpa exclusiva de terceiro ou da vítima; (iv) a falha na prestação dos serviços bancários; (v) o dever do banco de restituir os valores descontados da conta do autor em decorrência dos contratos celebrados; (vi) a necessidade de devolução ou compensação dos valores depositados na conta do autor e (vii) a ocorrência de danos morais indenizáveis e a adequação do montante fixado.**

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

**3. A relação jurídica entre consumidor e instituição financeira submete-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.**

**4. Operada a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, competia à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações contestadas e a inexistência de falha na prestação dos serviços, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.**

**5. Golpe do falso entregador configurado. O autor confirma que deixou o suposto entregador tirar uma foto sua para realizar a entrega de uma compra da empresa Mercado Livre, o que possibilitou a fraude e a celebração dos contratos de empréstimo impugnados.**

**6. Responsabilidade objetiva do réu, que não verificou a regularidade e idoneidade das transações realizadas em curto espaço de tempo e fora do perfil do correntista. Aplicação do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.**

**7. Não verificada culpa exclusiva da vítima a ensejar a excludente de responsabilidade.**

**8. Configurada a falha na prestação dos serviços bancários pela omissão em detectar e impedir operações incompatíveis com o histórico da consumidora, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade civil pelos danos materiais e morais causados.**

**9. A restituição dos valores indevidamente descontados da conta do autor é devida, com correção monetária a partir do desembolso e incidência de juros a partir da citação, conforme estabelecido em sentença.**

**10. Não cabimento de devolução ou compensação dos valores depositados na conta do autor, posto que imediatamente transferidos pelos meliantes a terceiros.**

**11. O dano moral está configurado pelos transtornos sofridos pelo autor, mormente por atingir sua intimidade, com descontos em sua conta em razão de contratos celebrados mediante fraude, tratando-se de situação que ultrapassa o mero dissabor.**

**12. O valor da indenização a título de danos morais, todavia, deve ser reduzido, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, para R\$ 5.000,00.**

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

**13. Recurso do réu parcialmente provido.**

**Tese de julgamento:**

**“A fraude decorrente do “golpe do falso entregador”, com a celebração de diversos contratos de empréstimo e subsequentes descontos na conta do autor, configura falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, gerando a responsabilidade objetiva de indenizar os danos materiais e morais sofridos”.**

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença de fls. 401/403, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação para, confirmando a tutela antecipada, declarar a inexistência dos contratos objetos da lide e a inexigibilidade dos débitos deles decorrentes, bem como para condenar o réu a ressarcir ao autor os valores descontados de sua conta em decorrência dos contratos, devidamente corrigidos a partir dos descontos e com juros de mora desde a citação e pagar indenização de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, corrigida monetariamente a partir da sentença e acrescida de juros de mora a partir da citação.

Em razão da sucumbência, condenou, ainda, o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recorre o réu (fls. 407/437), pretendendo a modificação da sentença para julgar a ação improcedente, sustentando que não houve falha na prestação de serviços, uma vez que os contratos de empréstimos foram celebrados de forma legítima pelo apelado através de internet banking. Alegou que os contratos foram celebrados através de aparelho habilitado com digitação de login e senha pessoal e intransferível. Asseverou que os valores dos empréstimos foram disponibilizados na conta bancária do recorrido. Sustentou que os contratos celebrados de forma eletrônica, com “log” das operações são plenamente válidos. Afirmou que, se as operações contestadas são originárias de fraude, só puderam ser efetivadas por negligência do autor, que teria fragilizado o acesso a seus dados pessoais, inexistindo responsabilidade do banco. Alegou que o apelado não procurou o banco com o objetivo de desistir das transações e os valores relativos aos mútuos nunca foram devolvidos. Asseverou que não há qualquer conduta atribuível ao apelante na eventual fraude, que foi aplicada exclusivamente por terceiros contra o apelado, o que afasta a responsabilidade objetiva. Sustentou que os fatos narrados não configuram dano moral indenizável. Alternativamente, requereu a redução do valor de indenização fixado, observando-se os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Pleiteou o afastamento da condenação à restituição dos valores descontados, uma vez que os descontos foram realizados em razão do negócio jurídico celebrado entre as partes, sem comprovação de má-fé do requerido. Por fim, requereu a devolução dos valores liberados na conta do recorrido, sob pena de enriquecimento indevido ou, alternativamente, a compensação do valor com o montante da condenação do apelante. Pugnou pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 458/460).

Contrarrazões apresentadas a fls. 464/466.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**O recurso do réu merece parcial provimento. Vejamos:**

No caso em tela é fato incontroverso que o autor é correntista do banco réu, aplicando-se a esta relação o Código de Defesa do Consumidor.

De fato, versando a presente ação acerca de contratos bancários firmados, inclusive, por pessoa física, é certo que esta relação contratual se sujeita à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por força do disposto no seu art. 3º, § 2º, que considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

O E. Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, consolidou o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Súmula n. 297).

Dessa forma, é direito da parte hipossuficiente a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso IV do CDC).

Com efeito, no caso dos autos, o autor alega ter sido vítima de fraude, através do chamado “golpe do falso entregador”, quando, em 24/06/2024, um indivíduo foi até a sua residência para realizar uma entrega e se apresentou como funcionário da empresa Mercado Livre, induzindo o autor a tirar uma foto para concretizar a operação.

Posteriormente, no dia 29/06/2024 relata o autor que recebeu um SMS em seu celular informando sobre uma transação via PIX em sua conta bancária. No dia 01/07/2024, ao se dirigir ao banco e verificar o extrato de sua conta, constatou a realização de seis empréstimos sem o seu conhecimento e consentimento, todos realizados em um lapso temporal de três dias, operações essas que escapam totalmente do perfil de uso do correntista, sendo que todos os valores creditados em sua conta foram repassados a terceiros através de transferências, pix, TED etc.

O banco réu, por sua vez, sustenta a autenticidade dos contratos, alegando que foram celebrados pelo autor de forma digital, e, aparelho habilitado, mediante senha pessoal e intransferível, conforme provam os logs juntados a fls. 385/387.

A controvérsia cinge-se à determinação da responsabilidade da instituição financeira pelos empréstimos e transferências realizadas fraudulentamente na conta da parte autora, bem como à configuração do dever indenizatório por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços bancários.

Pois bem.

Em razão da hipossuficiência técnica e econômica da consumidora, operou-se a inversão do ônus probatório prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, competindo à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações contestadas e a inexistência de falha na prestação dos serviços.

Diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, cabia ao réu provar satisfatoriamente que o requerente contratou realmente os empréstimos e os cartões de crédito objetos da lide, ônus do qual não se desincumbiu.

Em que pese tenha o apelante juntado os logs” do sistema, não é possível afirmar por meio desses documentos a autenticidade das transações realizadas, já que não há informações relacionadas à geolocalização ou qualquer forma de assinatura, ainda que eletrônica.

Além disso, as alegações do autor são verossímeis, já que os valores depositados em sua conta foram transferidos para terceiros e o apelado lavrou boletim de ocorrência, apresentou reclamação junto ao Procon e ajuizou a presente ação poucos meses após os fatos.

Diante desse contexto, aliado ao conjunto probatório dos autos (fls. 14/26), conclui-se que os prejuízos sofridos pelo apelado decorreram, de fato, da falha de segurança nos serviços prestados pelo apelante.

A análise detida dos elementos probatórios revela padrão operacional manifestamente incompatível com o perfil do consumidor. As contratações simultâneas de dois empréstimos distintos, seguidas de transferências imediatas da integralidade dos valores para terceiros desconhecidos via PIX, configuram *modus operandi* notoriamente compatível com esquemas fraudulentos sofisticados que utilizam tecnologia de reconhecimento facial para burlar sistemas de segurança bancários.

Houve falha na prestação de serviços, porquanto o banco apelante autorizou a realização de diversas transações que estavam fora do perfil de consumo do autor, em curto lapso de tempo.

Assim, era ônus do requerido, segundo a regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, c/c art. 14, §3º, CDC), demonstrar que essas transações foram realmente realizadas pelo autor e estavam dentro do uso normal da conta, ônus do qual não se desincumbiu.

Nesse sentido, consolidou-se, na jurisprudência pátria, o entendimento de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente, averiguando se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

**“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.**

**7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023).**

Veja-se, ainda, o entendimento fixado no Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: **“No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.”**

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra de forma inconteste que as transações contestadas destoam do perfil habitual do autor.

Nesse sentido, ainda que se admita que o autor tenha se descuidado ao se deixar fotografar, não há como afastar a conclusão de que o requerido também falhou com seu dever de segurança em relação às transações contestadas, feitas em um curto lapso de tempo e envolvendo valores expressivos.

O banco, na qualidade de administrador da conta, tem o dever legal de cuidado para com o correntista, devendo alertá-lo acerca de movimentações atípicas, inclusive bloqueando o acesso a conta, cartões e aplicativos, se necessário.

De outra banda, razão não assiste ao réu quanto ao argumento de que as transações foram feitas mediante uso de senha pessoal. Isso porque, se é verdade que ao consumidor se impõe um dever mínimo de cautela, eventual desvio nesse comportamento não pode significar uma autorização às instituições financeiras para que permitam movimentações estranhas ao padrão adotado pelo cliente.

No mais, a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, é objetiva, ou seja, responde pela reparação de danos causados a seus consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços, independentemente de culpa:

***“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”.***

Dessa forma, para eximir-se de sua responsabilidade, deveria o réu comprovar a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que no caso não foi demonstrado.

Portanto, forçoso reconhecer o defeito do serviço prestado pelo banco requerido, uma vez que deveria adotar providências adequadas para obstar a atuação dos criminosos.

Destarte, é de reconhecer que os contratos indicados na inicial de fato não foram celebrados pelo autor, mas sim, por terceiros, mediante indevido e desautorizado uso de seus dados, em razão da falha ou má-prestação dos serviços pelo requerido.

Trata-se, no caso, de fortuito interno, inerente ao exercício da atividade bancária da parte demandada, e não há que falar em excludente de responsabilidade nas hipóteses preconizadas no art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor.

Sua responsabilidade é objetiva, na forma do art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Apenas a responsabilidade EXCLUSIVA do autor e/ou de terceiros retiraria a do requerido.

Com fundamento nesta realidade, inclusive, foi editada a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, pela qual **“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”**.

Portanto, o engodo praticado por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do banco, uma vez que compõe o próprio risco da atividade econômica e lucrativa da instituição financeira, pelo qual é objetivamente responsável, mesmo porque ao ofertar o seu serviço ao mercado consumidor, ela mesmo cria o risco de fraude.

Assim, o conjunto probatório acostado aos autos não deixa dúvida acerca da falha na prestação do serviço do banco, visto que não conseguiu detectar a fraude praticada por terceiros, sendo que a falta de segurança nos sistemas operacionais da parte requerida (defeito no serviço), foi a causa determinante para o sucesso da empreitada criminosa, com prejuízo à vítima.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença, com a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos celebrados mediante fraude e a devolução das parcelas indevidamente descontadas da conta do autor.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal:

**“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização – Golpe da cesta básica - Entrega de cesta básica na residência do autor, com solicitação pelas supostas assistentes sociais de foto para o recebimento – Posterior constatação de contratação de empréstimos e cartões de crédito consignados em seu nome e transferências de valores para terceiros – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de prova pelo réu da regularidade das contratações – Telas unilaterais insuficientes para essa finalidade - Operações realizadas em curto período, destoando do perfil de consumo – Reconhecimento da fraude - Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – Determinação de restituição pelo réu do prejuízo material – Danos morais configurados, decorrendo do próprio fato - Sentença mantida – Negado provimento ao recurso.”**  
(TJSP; Apelação Cível 1018277-23.2024.8.26.0320; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

**“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – Golpe do Motoboy – Entrega de caixa de bombons, com foto da autora para comprovar o recebimento – Preliminar de ilegitimidade passiva, afastada - Operações realizadas num mesmo dia, o que deveria levantar suspeita do requerido - Transação que destoia do perfil de consumo do consumidor - Recorrente não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) - Falha na prestação de serviços bancários – Determinada a restituição dos valores e declarado inexigível o empréstimo. Juros de mora dos danos materiais devem incidir desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Honorários majorados para 20% sobre o valor atualizado da condenação. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E PROVIDO O RECURSO DA AUTORA.” (TJSP; Apelação Cível 1037840-97.2024.8.26.0224; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025)**

Cumprе ressaltar que não há que se falar em restituição pelo autor dos valores depositados em sua conta ou de compensação com os valores os quais o réu foi condenado a restituir, conforme bem destacado na r. sentença, pois os valores depositados foram imediatamente transferidos pelos meliantes a terceiros:

**“Quanto aos valores creditados em favor do autor, percebe-se em fls. 14 que foram integralmente transferidos a terceiros em movimentações que destoam do perfil do requerente.**

**Dessa forma, houve falha na segurança do serviço prestado pelo requerido e não cabe ao demandante restituir qualquer valor.” (fls. 402)**

Passo à análise do pedido de danos morais.

No caso em tela, ainda que não tenha havido anotações no cadastro de proteção ao crédito, o autor não experimentou meros dissabores, devendo ser reconhecido o dano moral sofrido, diante da frustração da sua expectativa de segurança nas transações bancárias.

Além disso, depreende-se dos autos que, mesmo com a tentativa de solução administrativa, o requerido não promoveu a resolução do problema, o que obrigou a requerente a recorrer ao Poder Judiciário.

Assim, é incontroverso ter o autor sofrido prejuízos que ultrapassam o mero aborrecimento.

Com efeito, o dano moral é aquele que atinge o ofendido como pessoa, lesando direitos como o da personalidade, da honra, dignidade, bom nome, etc.

SÉRGIO CAVALIERI FILHO (“Programa de Responsabilidade Civil”, Malheiros, 2ª ed., n. 19.4) afirma que **“só deve ser reputado dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada está fora da órbita do dano moral”**.

Em sentido amplo, pode afirmar-se que dano moral é todo dano não patrimonial. Acentua-se, aí, o caráter extrapatrimonial do direito lesionado, podendo ocorrer isoladamente (ex.: no crime contra a honra, sem reflexos de outra ordem além do vexame imposto à pessoa) ou em conjunto com o dano material (ex.: na lesão à integridade física do ofendido, com prejuízo à sua capacidade laborativa).

Nesse sentido é que se firmaram as proteções constitucionais. Será preciso, então, reparar o prejuízo decorrente da consequência desvaliosa, do menoscabo à personalidade, ou seja, o dano moral importa em diminuição à subjetividade da pessoa, derivada da lesão a um interesse imaterial.

Quanto ao cabimento de indenização por danos morais em casos análogos, já se posicionou o Colendo STJ:

**“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DE CONHECIMENTO. GOLPE DO MOTOBOY. 1. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. OMISSÃO E NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. 2. OPERAÇÕES FINANCEIRAS. INCOMPATIBILIDADE COM O PADRÃO DE CONSUMO DO CORRENTISTA. APLICAÇÃO DA CULPA CONCORRENTE PELO TRIBUNAL ESTADUAL. ENTENDIMENTO EM DIVERGÊNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. 3. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.**

**1. Não há falar em omissão, falta de fundamentação e/ou negativa de prestação jurisdicional, na medida em que o Tribunal estadual dirimiu, fundamentadamente, a questão que lhe foi submetida, apreciando a controvérsia posta nos autos.**

**2. Esta Terceira Turma firmou entendimento de que a instituição financeira 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.**

3. *Os bancos respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa, ou seja, se o banco não ofereceu segurança adequada, ele é responsável pelos prejuízos, incluindo os de ordem moral.*

4. *Agravo conhecido para dar parcial provimento ao recurso especial.” (AREsp n. 2.999.497/DF, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 16/10/2025.)*

Assim, configurada a falha na prestação do serviço, reconhece-se a ocorrência de dano moral indenizável, cuja quantificação deve observar a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da indenização.

A fixação do dano moral deve ser ponderada, visando inibir a repetição da conduta danosa, sem importar enriquecimento sem causa do lesado.

Com efeito, a condenação em danos morais presta-se a tríplice finalidade; pune o lesador, previne condutas ilícitas e traz reparação à vítima.

Conforme o entendimento do C. STJ, **“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”** (REsp. 318.379-0-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, Boletim do STJ, 18/41, 2.<sup>a</sup> quinzena de novembro de 2001).

Destarte, em relação à quantificação da indenização, prevalece o entendimento de que deve servir para coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve **“proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado”** (Apelação n.º 189.395-1, TJSP 6<sup>a</sup> Câ., REL. DES. ERNANI PAIVA).

Deve-se levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no evento, de forma a estabelecer um valor que sirva de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o a reiterar a conduta.

Portanto, no tocante ao valor fixado a título de compensação moral, entendo que o montante arbitrado pelo juízo de origem deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

A quantia ora fixada atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, cumprindo as funções reparatória e pedagógica da indenização, sem configurar enriquecimento indevido da ofendida.

Em casos similares, esse E. Tribunal já se posicionou, arbitrando em tal montante a indenização devida a título de dano moral:

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Operações bancárias - "Golpe do falso presente" ou "falso entregador" - Sentença de procedência – Apelo do Banco réu - Criminoso que, se passando por entregador, com o emprego de engenharia social contra a autora (promessa de entrega de encomenda) a induziu a tirar uma foto – No dia seguinte, a autora se deparou com transações financeiras (transferência Pix e contratação de empréstimo) não realizadas por ela – Operações que destoam do perfil da autora - Nexos de causalidade evidenciado - Falha de segurança nos serviços prestados pelo Banco réu que deixou de impedir a concretização da fraude - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Art. 14 do CDC, Súmula 479 do C. STJ e Enunciado 13 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP – Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) – Dever de restituição do prejuízo material à autora mantido, observando-se, todavia, que a quantia exata deverá ser apurada em cumprimento de sentença – Danos morais Indenização devida – Situação que extrapola o mero aborrecimento – Conta bancária utilizada para o recebimento de benefício previdenciário – Verba de caráter alimentar – Quantum arbitrado em R\$ 5.000,00 que não comporta redução, frente aos critérios doutrinários, as peculiaridades do caso concreto e a jurisprudência em casos semelhantes – Sentença mantida, com observação quanto ao valor da indenização por danos materiais – Majorados os honorários advocatícios em sede recursal - RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.”**  
(TJSP; Apelação Cível 1000194-44.2025.8.26.0248; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

**“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. CONSUMIDORA IDOSA HIPERVULNERÁVEL. GOLPE DO FALSO ENTREGADOR COM CAPTAÇÃO DE DADOS BIOMÉTRICOS FACIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. 1. A relação jurídica entre consumidor e instituição financeira submete-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. 2. A consumidora idosa de 69 anos encontra-se em condição de hipervulnerabilidade, conforme reconhecido pelo art. 4º do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03), circunstância que impõe maior rigor na análise da responsabilidade do fornecedor de serviços bancários.**

3. Operada a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, compete à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações contestadas e a inexistência de falha na prestação dos serviços, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente. 4. As contratações simultâneas de empréstimos seguidas de transferências imediatas dos valores para terceiros desconhecidos configuram padrão operacional manifestamente incompatível com o perfil da consumidora, evidenciando esquema fraudulento sofisticado. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada no art. 14 do CDC e na teoria do risco do empreendimento, impõe o dever de implementar sistemas de segurança adequados e analisar a compatibilidade das transações com o perfil dos clientes. 6. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não prospera quando a fraude ocorre no âmbito dos serviços bancários oferecidos, caracterizando fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias." 7. Configurada a falha na prestação dos serviços bancários pela omissão em detectar e impedir operações incompatíveis com o histórico da consumidora, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade civil pelos danos materiais e morais causados. 8. O quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado e proporcional, considerando a extensão do dano, as condições socioeconômicas das partes e o caráter punitivo-pedagógico da reparação. **RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.**" (TJSP; Apelação Cível 1002227-43.2025.8.26.0624; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)

Diante do exposto, merece parcial provimento o recurso do réu, apenas para reduzir o valor fixado a título de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Ressalto que a correção monetária será calculada pela tabela do E. Tribunal de Justiça, sendo que a partir do dia 28.08.2024 será efetivada pelo IPCA-IBGE. Os juros, por sua vez serão calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA do período, nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil e do Recurso Especial nº 1.795.982/SP (Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 21.08.2024)

Anoto, que caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência (CC art. 406, §§1º a 3º).

Finalmente, cumpre destacar que, nos termos da Súmula 326 do STJ: **"Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"**.

Assim, mantenho a condenação do apelante em custas, despesas processuais e honorários advocatícios, na forma fixada na sentença.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, para se evitar questionamentos desnecessários, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado o entendimento do C. STJ, segundo o qual **"é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida"** (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

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

**DANIELLA CARLA RUSSO**

**Relatora**