



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000244402**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012442-17.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ANTÔNIO DOS REIS NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso, POR MAIORIA de votos. Vencidos o Segundo Magistrado, Dr. Carlos Ortiz, e o Terceiro Magistrado, Desembargador Achile Alesina, que declara sua divergência.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível - Digital

Processo nº 1012442-17.2025.8.26.0224

Comarca: 5ª Vara Cível do Foro de Guarulhos

Magistrado prolator: Dra. Vanêssa Christie Enande

Apelante: Antônio dos Reis Nunes (Justiça Gratuita)

Apelado: Banco Bradesco S/A

Voto nº 24098

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SERVIÇOS BANCÁRIOS – TRANSFERÊNCIA VIA PIX MEDIANTE FRAUDE – "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA.

1. DANOS MATERIAIS – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO INVERÍDICA PELO BANCO – COMUNICAÇÃO DE CANCELAMENTO DE OPERAÇÃO JÁ EFETIVADA – VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO (ART. 6º, III, CDC) – FALHA CHARACTERIZADA. Conquanto a transferência via PIX tenha sido realizada pelo próprio correntista mediante utilização de suas credenciais pessoais após ser vítima de golpe aplicado por terceiros, resta configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha específica consistente em informar ao consumidor, através do canal oficial de segurança via WhatsApp, que a operação havia sido cancelada, quando, em verdade, a transferência já havia sido processada e os valores efetivamente debitados. A informação inverídica prestada criou legítima expectativa no consumidor e impediu a adoção de medidas imediatas para recuperação dos valores. Precedente: Súmula 479 do STJ. Dever de restituição dos valores transferidos configurado.

2. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – INOCORRÊNCIA – FALHA DO FORNECEDOR. Não se caracteriza culpa exclusiva da vítima quando o sistema de segurança da instituição financeira detecta operação suspeita, questiona o cliente sobre seu reconhecimento, recebe negativa expressa e, posteriormente, informa que a transação foi cancelada, mas a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operação é efetivada com resgate automático de investimento (CDB) e utilização de limite de cheque especial. A informação falsa agrava o defeito na prestação do serviço e afasta a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC.

3. DANOS MORAIS – NÃO CONFIGURAÇÃO – MERO ABORRECIMENTO. O descumprimento contratual ou a falha na prestação de serviço, desacompanhados de circunstâncias especiais que caracterizem ofensa a direitos da personalidade, não ensejam reparação por danos morais. Ausente demonstração de violação à honra, dignidade, imagem ou outros atributos personalíssimos que extrapolem o mero dissabor ou transtorno cotidiano. Precedentes do STJ. Pedido de indenização por danos morais improcedente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença que **JULGOU IMPROCEDENTE** a presente “*ação de indenização de danos morais c/c pedido de danos materiais*” (sic) e condenou o autor nas custas e despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios devidos aos patronos da parte requerida em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, apela o apelante sustentando que a sentença deve ser reformada por violação ao direito e à jurisprudência consolidada. Aduz que, em 27/11/2024, foi vítima de fraude sofisticada em que estelionatários, de posse de dados sigilosos, induziram-no a transferir R\$ 13.999,00, valor retirado mediante resgate forçado de CDB e uso de limite de cheque especial.

Alega erro de julgamento quanto à responsabilidade objetiva da instituição financeira, sustentando que a relação de consumo impõe ao banco a responsabilidade pelo risco da atividade, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Argumenta que



houve evidente falha na prestação do serviço: vazamento de dados sigilosos, ausência de monitoramento de transações atípicas e, principalmente, desconsideração da negativa expressa do cliente à operação via WhatsApp às 16h15, sendo a transação efetivada um minuto depois. Aduz que o banco ainda enviou informação falsa às 16h23 informando que a transação não havia sido concluída.

Sustenta o afastamento da culpa exclusiva da vítima, argumentando que o apelante, consumidor idoso e hipervulnerável, negou expressamente a operação quando questionado pelo sistema de segurança do banco, não podendo ser responsabilizado pela falha do sistema em acatar o bloqueio.

Quanto ao dano moral, alega que a situação ultrapassa mero aborrecimento, configurando angústia, impotência e insegurança indenizáveis, agravadas pela condição de idoso aposentado que teve suas economias subtraídas, aplicando-se proteção especial prevista no Estatuto do Idoso.

Requer a reforma integral da sentença para: a) condenar o banco à restituição de R\$ 13.999,00, corrigidos desde o evento danoso, com juros de 1% ao mês desde a citação; b) condenar ao pagamento de danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00; c) condenar ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 414/434.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Antônio dos Reis Nunes ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais em face de BANCO BRADESCO S.A., alegando que, em 27 de novembro de 2024, foi vítima de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Narrou que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como gerente do banco réu, de nome Daniela, questionando-o sobre suposta solicitação de cartão de débito endereçado à Avenida Paulista. Após negar tal solicitação, foi orientado pela suposta gerente a bloquear sua senha através do aplicativo bancário, sob alegação de possível invasão em sua conta-corrente. Durante o contato, foi informado sobre PIX no valor de R\$ 13.999,00 em nome de MICHAEL DOS SANTOS BARBOSA, operação que não reconheceu. Aduziu que, ao acessar sua conta bancária e verificar quantia superior à esperada, procedeu de boa-fé à devolução dos valores para a chave PIX informada. Ao perceber ter sido vítima de golpe, registrou boletim de ocorrência. Afirmou que o banco réu não ofereceu qualquer solução ou auxílio. Requereu a restituição de R\$ 13.999,00 a título de danos materiais e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Regularmente citado, o banco réu apresentou contestação alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou ausência de responsabilidade pelo golpe sofrido e culpa exclusiva da vítima. Pugnou pela improcedência da ação.

A sentença julgou improcedente a ação.

Irresignado, o autor interpôs o presente recurso de apelação.



Pois bem.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade civil da instituição financeira por transferência via PIX realizada pelo autor após sofrer golpe conhecido como "golpe da falsa central de atendimento", com a particularidade de que o banco réu, através de seu sistema de segurança via WhatsApp, confirmou ao autor o cancelamento da operação, mas ainda assim a transferência foi efetivada.

Inicialmente, cumpre registrar que a questão trazida aos autos versa sobre responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários, disciplinada pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), que estabelece: "*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços*".

A análise detida dos elementos probatórios carreados aos autos revela situação fática peculiar que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima acolhida pela sentença recorrida. Conforme se extrai do comprovante de PIX de fls. 33 e das mensagens trocadas via WhatsApp de fls. 34/35, o autor efetivamente realizou transferência no valor de R\$ 13.999,00 às 16h16h27 do dia 27/11/2024, após ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros que se fizeram passar por funcionários do banco réu.

O elemento crucial para o deslinde da controvérsia reside na conduta adotada pelo banco réu após a realização da transferência. Conforme demonstrado nas telas de conversação via WhatsApp de

fls. 34/35, às 16h15 o sistema de segurança do banco questionou o autor: "Você reconhece?", ao que o cliente, utilizando o canal oficial de comunicação com a instituição financeira, respondeu expressamente que não reconhecia a transação. Posteriormente, às 16h23, o próprio banco réu enviou mensagem ao autor com o seguinte teor: "A análise terminou e o PIX não foi concluído" e "Preciso te avisar que o PIX de R\$ 13.999,00 já foi cancelado pelo Bradesco Celular" (fls. 35).

Esta última mensagem enviada pelo banco réu configura o cerne da falha na prestação do serviço. Ao informar expressamente ao cliente que o PIX havia sido cancelado, a instituição financeira criou legítima expectativa no consumidor de que a operação não seria efetivada. Todavia, diversamente do informado, a transferência já havia sido concluída às 16h16, e o valor efetivamente debitado da conta do autor, conforme se verifica pelo comprovante de fls. 33.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece 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"*. Conquanto o presente caso envolva transferência realizada pelo próprio correntista mediante utilização de suas credenciais pessoais, a responsabilidade da instituição financeira resta configurada pela falha específica consistente em informar o cancelamento de operação que, em verdade, já havia sido efetivada.



O dever de informação adequada e precisa constitui direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. A instituição financeira, ao comunicar o cancelamento do PIX quando este já havia sido processado, violou frontalmente esse dever, induzindo o consumidor a acreditar que a fraude havia sido obstada pelo sistema de segurança do banco.

Não se desconhece que o autor, efetivamente, procedeu à transferência via PIX após ser vítima de golpe aplicado por terceiros mediante técnicas de engenharia social. Todavia, o sistema de segurança do banco réu detectou a operação suspeita, questionou o cliente através do canal oficial via WhatsApp, recebeu negativa expressa quanto ao reconhecimento da operação e, posteriormente, informou que o PIX havia sido cancelado. Esta sequência de eventos demonstra que o banco possuía mecanismos de detecção e bloqueio de operações suspeitas, mas falhou gravemente ao comunicar o cancelamento de transferência já efetivada.

A informação prestada pelo banco réu às 16h23 (fls. 35) não pode ser interpretada como mero equívoco ou falha de comunicação de menor relevância. Trata-se de informação diretamente relacionada ao patrimônio do cliente, prestada através do canal oficial de segurança da instituição financeira, em momento de extrema vulnerabilidade do consumidor que havia acabado de ser vítima de golpe. Ao receber a confirmação de que o PIX havia sido cancelado, o autor legitimamente confiou na informação prestada pelo banco e deixou de adotar outras medidas imediatas



para tentar obstar a transferência ou recuperar os valores.

O artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que "*o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar*". Na hipótese vertente, o defeito na prestação do serviço não reside apenas na falha de segurança que permitiu a efetivação da transferência fraudulenta, mas sobretudo na prestação de informação inverídica que agravou a situação do consumidor ao induzi-lo a acreditar que o problema havia sido solucionado.

A circunstância de o autor ter, inicialmente, procedido à transferência mediante utilização de suas credenciais pessoais não afasta, por si só, a responsabilidade da instituição financeira. O § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor de serviços somente não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O Superior Tribunal de Justiça, ao editar a Súmula 479, reconheceu que as fraudes bancárias constituem risco inerente à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, configurando fortuito interno que não exclui o dever de indenizar. Ainda que se pudesse argumentar que o presente caso envolve peculiaridades que o diferenciam da hipótese-padrão abrangida pela referida súmula, é certo que a falha específica consistente em informar o cancelamento de operação já efetivada caracteriza defeito na prestação do serviço que enseja responsabilização objetiva.

Ademais, conforme consignado às fls. 7 da petição inicial,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quando o autor constatou que o PIX havia sido efetivado contrariamente ao informado pelo banco, a instituição financeira esclareceu que houve resgate de aplicação em Certificado de Depósito Bancário (CDB) no montante de R\$ 7.430,60, utilização de R\$ 593,18 que se encontrava em conta corrente, e utilização de cheque especial no valor de R\$ 5.975,22. Esta explicação demonstra que o banco processou não apenas a transferência via PIX, mas também realizou automaticamente o resgate de investimento e a utilização de limite de crédito para viabilizar a operação, tudo isso após ter recebido negativa expressa do cliente quanto ao reconhecimento da transação e ter informado o suposto cancelamento.

A operação de PIX, conquanto seja instantânea, não é absolutamente irreversível quando detectada imediatamente após sua efetivação. Existem mecanismos de devolução e bloqueio que podem ser acionados pela instituição financeira em casos de fraude, especialmente quando a operação é detectada pelo sistema de segurança em tempo real. O fato de o banco ter questionado o cliente via WhatsApp e recebido negativa evidencia que a operação foi detectada pelo sistema como suspeita, mas ainda assim não foram adotadas as medidas cabíveis para obstar sua efetivação ou buscar a devolução imediata dos valores.

A condição de pessoa idosa do autor (fls. 37 do boletim de ocorrência) reforça a necessidade de proteção conferida pelo ordenamento jurídico. O artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor reconhece a vulnerabilidade do consumidor, e o



Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003) estabelece proteção especial aos consumidores idosos. Embora tal circunstância não seja determinante para a caracterização da responsabilidade civil, constitui elemento que deve ser considerado na análise da conduta das partes e da razoabilidade das expectativas do consumidor.

Diante do exposto, reconhece-se a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, caracterizada pela informação inverídica prestada ao consumidor sobre o cancelamento do PIX, circunstância que impõe à instituição financeira o dever de restituir ao autor o valor de R\$ 13.999,00 (treze mil, novecentos e noventa e nove reais), a título de danos materiais.

No tocante aos danos morais, contudo, a pretensão não merece acolhida. O dano moral indenizável pressupõe violação a direitos da personalidade, caracterizada por ofensa à honra, à dignidade, à imagem ou a outros atributos inerentes à pessoa humana, que extrapole o mero dissabor ou aborrecimento cotidiano.

Na hipótese vertente, conquanto o autor tenha experimentado transtornos decorrentes da fraude e da falha na prestação do serviço bancário, tais circunstâncias não configuram, por si sós, lesão a direitos da personalidade apta a ensejar indenização por danos morais. O autor foi vítima de golpe aplicado por terceiros estelionatários e, posteriormente, recebeu informação incorreta da instituição financeira sobre o cancelamento da operação. Todavia, não se verifica ofensa à honra, à dignidade ou a outros atributos personalíssimos que justifiquem a imposição de indenização



extrapatrimonial.

Não se desmemore que, para configurar-se a necessidade de o Poder Judiciário impor condenação por danos morais, é necessário que o pleiteante demonstre o preenchimento dos requisitos legais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

*“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.*

*Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexo causal.*

*“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (ilicitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”*

E arremata:

*“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que*

*“pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas.”<sup>1</sup>*

No caso, a eventual falha na prestação dos serviços pela requerido gerou desconforto e aborrecimento ao autor, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com cediço, o simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: *“(...) só deve ser reputado como 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 estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre o amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de*

---

<sup>1</sup> Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.



*indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.*" (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Ademais, cumpre ressaltar que o autor, conquanto tenha sido vítima de golpe, não sofreu negação indevida de seu nome, não foi exposto publicamente, não teve sua dignidade ou honra ofendidas pela instituição financeira, e não experimentou situação vexatória ou humilhante que justifique reparação extrapatrimonial. Os transtornos decorrentes da necessidade de comparecer à delegacia de polícia para registro de boletim de ocorrência (fls. 36/38), de buscar solução junto ao banco e de ingressar com a presente demanda judicial, embora inegavelmente desagradáveis, inserem-se no âmbito do mero aborrecimento que não caracteriza dano moral indenizável.

Ante o exposto, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação para julgar procedente o pedido de indenização pelo dano material no importe de R\$ 13.999,00, valor que deve ser corrigido monetariamente pelo IPCA desde o efetivo prejuízo (Súmula 43, STJ), ou seja, do desembolso; e acrescidos de juros de mora mensais pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), deduzido o índice de atualização monetária em observância do entendimento consagrado pelo STJ no julgamento do Tema 1.368.

Reconhecida a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que deram causa, ficando os honorários advocatícios sucumbenciais dos patronos da autora arbitrados no importe de 15% sobre o valor da condenação e os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários do banco em 15% sobre o proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização por dano moral, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator**



Voto nº 41162  
Apelação Cível nº 1012442-17.2025.8.26.0224  
Comarca: Guarulhos  
Apelante: Antônio dos Reis Nunes  
Apelado: Banco Bradesco S/A

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Adotado o relatório do douto relator, registro minha declaração de voto.

Na hipótese vertente, o autor ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais em face do Banco Bradesco S.A., alegando ter sido vítima de golpe bancário envolvendo transferência via PIX.

Segundo os fatos narrados, o autor recebeu, em 27 de novembro de 2024, uma ligação telefônica de uma pessoa que se identificou como gerente geral do banco, demonstrando conhecimento detalhado de seus dados pessoais e bancários. A suposta gerente informou sobre uma movimentação suspeita e orientou o autor a seguir procedimentos pelo aplicativo bancário, levando-o a acreditar que havia recebido indevidamente um PIX no valor de R\$ 13.999,00.

Agindo de boa-fé e acreditando estar devolvendo um valor que não lhe pertencia, o autor realizou a transferência indicada. Contudo, apesar de ter informado por mensagem oficial do banco que não reconhecia a transação, o PIX foi concluído. Posteriormente, constatou que o valor transferido não era oriundo de crédito indevido, mas sim de recursos próprios, incluindo resgate automático de CDB, saldo em conta e utilização do cheque especial, o que resultou em saldo negativo.

Ao perceber que havia sido vítima de fraude, o autor registrou boletim de ocorrência e procurou a agência bancária no dia seguinte, onde foi confirmado o golpe. Ainda assim, o banco recusou-se a restituir os valores, alegando inexistência de irregularidade e ausência de responsabilidade,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mesmo diante da negativa expressa do autor quanto ao reconhecimento da transação.

Requer a condenação do banco ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 13.999,00, devidamente corrigidos, bem como indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, além de juros, correção monetária, custas processuais e honorários advocatícios.

A r. sentença julgou improcedente a ação, extinguindo o feito nos termos do art. 487, I do CPC.

Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observada a gratuidade judiciária, se deferida.

Recorre o autor pretendendo a reforma do julgado.

O E. Relator deu parcial provimento ao recurso para julgar procedente o pedido de indenização pelo dano material no importe de R\$ 13.999,00, valor que deve ser corrigido monetariamente. Ainda, reconhece a sucumbência recíproca, de modo que cada parte arcará com as custas e despesas processuais que deram causa, ficando os honorários advocatícios dos patronos do autor arbitrados no importe de 15% sobre o valor da condenação e os honorários do banco em 15% sobre o proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização por dano moral, observada a gratuidade concedida ao autor.

Pois bem.

**A divergência em questão se limita ao arbitramento de indenização pelos danos morais.**

Como bem ponderado pelo E. Relator, a controvérsia cinge-se à responsabilidade civil da instituição financeira por transferência via PIX realizada pelo autor após sofrer golpe conhecido como "golpe da falsa central



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de atendimento", com a particularidade de que o banco réu, através de seu sistema de segurança via WhatsApp, confirmou ao autor o cancelamento da operação, mas ainda assim a transferência foi efetivada.

Assim, a questão trazida aos autos versa sobre responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários, disciplinada pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90).

Trata-se, portanto, de típico **fortuito interno**, cuja responsabilidade objetiva da instituição financeira é pacificada pela Súmula 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Desta feita, configurou-se falha na prestação de serviço da Instituição Financeira ré, passível de indenização pelos danos morais.

Evidente o grave aborrecimento sofrido pelo recorrente, o qual **decorre da falha na prestação de serviço da ré, bem como da vultuosa quantia transferida para conta de terceiro fraudador sem a diligência esperada pelo apelado.**

**Como se não bastasse, a instituição financeira ré persistiu na negativa de estorno dos valores, compelindo o autor a despendar tempo e recursos financeiros, além de ter que recorrer à via judicial para obter a reparação de seus prejuízos.**

É que conforme demonstrado nas telas de conversação via WhatsApp de fls. 34/35, às 16h15 o sistema de segurança do banco questionou o autor: "Você reconhece?", ao que o cliente, utilizando o canal oficial de comunicação com a instituição financeira, respondeu expressamente que não reconhecia a transação. Posteriormente, às 16h23, o próprio banco réu enviou mensagem ao autor com o seguinte teor: "A análise terminou e o PIX não foi concluído" e "Preciso te avisar que o PIX de R\$ 13.999,00 já foi cancelado pelo Bradesco Celular" (fls. 35).

Portanto, o autor comprovou tentativas extrajudiciais da resolução da questão junto os canais de SAC e Ouvidoria do Banco requerido, no entanto, mesmo com a confirmação da instituição financeira de que o PIX havia sido cancelado, diversamente do informado, a transferência foi concluída às 16h16, e o valor foi efetivamente debitado da conta do autor, conforme se verifica pelo comprovante de fls. 33.

Indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

**“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).**

No tom, vem entendendo o E. STJ que:

**“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o**

lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

**Como se não bastasse, o autor é pessoa pobre na concepção jurídica do termo, beneficiário da justiça gratuita (fls. 47), e o desvio do valor de R\$ 13.999,00 de sua conta bancária por negligência do banco apelado, indubitavelmente afetou sua subsistência, expondo-o a situação de extrema vulnerabilidade.**

Portanto, o transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia a dia, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Resta examinar a adequação do valor da indenização.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso de indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

**“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO.**  
1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

**“(…) 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.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).**

Diante disso e consideradas as circunstâncias do caso concreto, verifica-se que o valor indenizatório de R\$ 5.000,00 se mostra adequado, levando em consideração os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como está em consonância do fixado por esta C. Câmara em casos símiles:

**Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Apelação da autora. Acolhimento. Preliminar. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada. Mérito. Ilegitimidade das movimentações. Falha no sistema de segurança. Operações destoantes do perfil da cliente. Itaú: pix de R\$2.600,00, que, conforme extratos encartados na contestação, não realiza transferências de tal monta. Nubank: pix de R\$20.000,00, R\$18.000,00 e R\$6.000,00. A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também à forma e objeto: sucessivas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, para destinatários inusuais. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Ademais, o só fato de a autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e enviado o dinheiro após a digitação voluntária da senha, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido rapidamente – fato não impugnado especificamente na defesa. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 35/40). As instituições financeiras rés tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela**

Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A e 41-D, §3º, inc. II, medidas imprescindíveis ao bloqueio e retorno dos recursos. Meros prints de tela que não se prestam para tal fim. Inobservância aos deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Dano moral. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Falhas da parte demandada que, em um primeiro momento, propiciaram a prática do delito, e, posteriormente, diminuíram as chances de a autora, pessoa idosa, consumidora hipervulnerável, recuperar valores substanciais, necessários para sua subsistência. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$3.000,00 em desfavor do Itaú Unibanco S/A, e em R\$7.000,00 em desfavor do Nubank S/A, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1066782-63.2023.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025)

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E NULIDADE DE CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO CONSIGNADO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR IDOSO. FRAUDE ELETRÔNICA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Preliminar rejeitada. Questão que se confunde com o mérito. Banco que figura como prestador de serviços bancários e responsável pelos sistemas de segurança das operações eletrônicas. 2. RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC. Serviço defeituoso caracterizado pela ausência de segurança adequada. 3. FRAUDE ELETRÔNICA CONFIGURADA. Contratações de empréstimos consignados e transferências via PIX realizadas fraudulentamente por terceiros. Operações atípicas incompatíveis com o perfil de aposentada idosa com renda limitada. Concentração temporal das transações (27 a 29/11/2024) no valor de R\$ 11.354,44. 4. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. Aplicação do artigo 6º, VIII, do CDC e artigo 373, II, do CPC. Impossibilidade de produção de prova negativa pela consumidora. Insuficiência da prova produzida pela instituição financeira. 5. VULNERABILIDADE POTENCIALIZADA DO IDOSO. Proteção diferenciada conferida pelo Estatuto do Idoso (Lei**

10.741/2003) e artigo 230 da Constituição Federal. Dever de cautela redobrada das instituições financeiras. 6. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ausência de sistemas eficazes de detecção de fraudes. Omissão em bloquear operações manifestamente atípicas. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco da atividade (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). 7. CULPA CONCORRENTE AFASTADA. Inexistência de demonstração de contribuição substancial da vítima para o evento danoso. Risco inerente à atividade bancária que não pode ser transferido ao consumidor. 8. NULIDADE DOS CONTRATOS. Declaração de nulidade dos contratos de empréstimos consignados n<sup>os</sup> 000808421155, 000808421156, 000808421154, 910002227450 e cartões consignados n<sup>os</sup> 7318191 e 7318192. Ausência de manifestação de vontade livre e consciente. 9. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Lesão aos direitos da personalidade que ultrapassa meros aborrecimentos. Falha grave na prestação de serviços com reflexos no equilíbrio emocional e financeiro da consumidora idosa. 10. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Redução da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da 15<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado. 11. COMPENSAÇÃO DOS VALORES. Medida acertada para evitar enriquecimento sem causa. Aplicação dos artigos 368 e 876 do Código Civil. Retorno das partes ao status quo ante. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** para reduzir o quantum indenizatório por danos morais, mantida a declaração de nulidade dos contratos e demais condenações. (TJSP; Apelação Cível 1006779-47.2024.8.26.0281; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1<sup>a</sup> Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025) (g.n.).

**Bem assim, pelo meu voto, dava-se provimento total ao recurso do autor, condenando-se o réu a indenização por danos materiais no valor de R\$ 13.999,00 e por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, quantia esta que se mostra razoável, com observância nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar do desconto indevido, por se tratar de relação extracontratual (Sumula 54 do STJ).**

Destarte, até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, e juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC.

Por consequência, reformada a sentença para condenar o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco ao pagamento dos danos morais, impõe-se a **readequação dos ônus sucumbenciais**, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Tendo em vista que a pretensão autoral restou integralmente acolhida após a reforma, afasta-se a sucumbência recíproca, impondo-se ao réu o pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários de sucumbência, os quais fixo em **15%** sobre o valor atualizado da condenação, em consonância com os parâmetros legais e com o grau de zelo observado.

Diante do exposto, pelo meu voto **DAVA-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.

**ACHILE ALESINA**  
**3º Desembargador**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	RODOLFO PELLIZARI	2F9560DC
16	24	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2FB2B406

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1012442-17.2025.8.26.0224 e o código de confirmação da tabela acima.