



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2026.0000226850**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012563-46.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, são apelados MIRIAN REGINA ZEMLISCKI (JUSTIÇA GRATUITA) e MARIA VICTORIA ZEMLISCKI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**VOTO Nº 31932**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1012563-46.2023.8.26.0602**

**COMARCA: SOROCABA – 1ª VARA CÍVEL**

**APELANTES: BANCO BRADESCO S/A E NU PAGAMENTOS S.A -  
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**APELADOS: MIRIAN REGINA ZEMLISCKI E MARIA VICTORIA  
ZEMLISCKI (JUSTIÇA GRATUITA)**

**JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. MARIO MENDES DE MOURA  
JUNIOR**

**EFEITO SUSPENSIVO** – A apelação interposta contra sentença que confirma, concede ou revoga a antecipação dos efeitos da tutela deve ser recebida, na parte compreendida na antecipação da tutela, no efeito devolutivo, a teor do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do novo Código de Processo Civil – Hipótese, ademais, que a apelante não demonstrou a ocorrência de qualquer circunstância processual excepcional que justificasse a atribuição de efeito suspensivo a esta apelação.

**NULIDADE DE INTIMAÇÃO** – Alegação da corré NU PAGAMENTOS de que não foi intimada da sentença no nome de seu advogado – Apelante que interpôs tempestivamente recurso contra a sentença - Prejuízo não caracterizado – Incidência do princípio "pas de nullité sans grief" – **Preliminar suscitada pela corré NU PAGAMENTOS rejeitada.**

**CERCEAMENTO DE DEFESA** – Inocorrência – Julgamento antecipado da lide – Cabimento – Artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil – Questão de fato comprovada por meio de prova documental, sendo desnecessária a produção de outras provas – Preliminar rejeitada – **Preliminar suscitada pelo corréu BRADESCO rejeitada.**

**“AÇÃO ANULATÓRIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C COM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS”** – Autoras que, após receberem mensagem com alerta de movimentações estranhas em sua conta, foram orientadas por pessoa que agia como funcionário da instituição financeira, para ativação de procedimento de segurança contra suposta fraude – As autoras realizaram os procedimentos sugeridos e posteriormente verificaram que foram realizadas transações em seus nomes, por elas negadas – Pessoa que fornecia orientações de modo a levar a crer que se tratava de funcionário do banco – Não havia razão para duvidar da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

veracidade destas mensagens – Não ficou evidenciada a culpa das autoras, ainda que concorrente, por este evento danoso - A responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” – Súmula 479 do STJ - Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes do STJ e do TJ-SP – Possibilidade da ocorrência de fraude nos sistemas bancários postos à disposição do cliente – Falha no sistema de segurança dos bancos caracterizada – Dever das instituições financeiras de reparação do prejuízo material decorrente das movimentações indevidas – **Recursos improvidos, neste aspecto.**

**DANO MORAL** – Ocorrência – Transferência indevida de valores significativos da conta corrente das autoras – Indevida movimentação e transferência de valores efetuados nas contas de titularidade da autora, no importe de R\$ 136.000,00 (cento e trinta e seis mil reais) na conta mantida junto ao Nubank, e R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) na conta mantida junto ao Bradesco - Circunstâncias do caso que evidenciam abalo emocional passível de reparação moral, em decorrência das transferências indevidas na conta bancária das autoras – Valor da condenação reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado, nos termos da Súmula 362 do STJ – Juros de mora que incidem desde a citação – **Recursos parcialmente providos, neste aspecto.**

**RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.**

Trata-se de “ação anulatória de negócio jurídico c/c com ação de indenização de danos materiais e morais”, proposta por **MIRIAN REGINA ZEMLISCKI E MARIA VICTORIA ZEMLISCKI** contra **BANCO BRADESCO S/A E NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO** julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 346/361, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

“Ante o exposto e o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a ação, o que faço para: 1) Anular e declarar inexigíveis os contratos de empréstimos nos valores de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) e R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), contraídos em 23/01/2023 junto à empresa NuBank, sob pena de multa diária, que fixo em R\$ 500,00, limitada a R\$ 10.000,00, reversível à parte autora, em caso de descumprimento; 2) CONDENAR o banco requerido a restituir à autora a quantia total que fora descontada de maneira irregular em sua conta em decorrência das operações irregulares em questão, com correção monetária pela tabela prática do TJSP desde a data do desembolso e juros moratórios de 1% ao mês, sem capitalização, a partir da citação; 3) RATIFICO a tutela deferida às fls. 131, determinando-se que as requeridas se abstenham se lançar o nome da parte autora aos órgãos de proteção ao crédito em virtude das operações contestadas; 4) JULGO PROCEDENTE o pleito no tocante à indenização por danos morais, condenando as instituições bancárias requeridas ao pagamento, solidário, à parte autora do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sobre os quais incidirá correção monetária a contar da presente data e juros de mora de 1% ao mês simples, a partir da citação (Súmula 362 do STJ). Juros e correções incidentes até 31/08/2024, conforme acima disposto; deve ser observado o determinado na Lei 14.905/24 a partir de 01/09/2024: a correção monetária deve ser calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic, descontada a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos. Assim, extingo a fase cognitiva, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Em razão da sucumbência, condeno de forma solidária, os estabelecimentos requeridos ao pagamento das custas – as de reembolso, atualizadas desde o seu efetivo dispêndio – despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% por cento sobre o valor atualizado da condenação, à luz dos pressupostos e critérios insertos no art. 85, §2º do CPC; valores que deverão ser atualizados até o efetivo pagamento, conforme tabela prática do E. TJSP, anotando-se que os juros moratórios incidirão a partir da data do trânsito em julgado da sentença.

Sem condenação da autora em honorários, à vista da Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Corte Especial, 23.05.2006).

Transitada em julgado, nada sendo requerido em trinta dias, ao arquivo, observadas as formalidades legais, visto que o cumprimento de sentença deve ser requerido por meio de incidente.

Publique-se. Intime-se.”

Os réus recorreram.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O réu BANCO BRADESCO, no apelo de fls. 364/392, arguiu, preliminarmente, cerceamento de defesa, pois pretendia produzir prova oral.

No mérito, sustentou, em síntese, não terem sido observados os documentos juntados aos autos que comprovam a legalidade das operações e a efetiva transferência dos valores à parte autora.

Ressaltou a inexistência de prova de fraude ou falha na segurança dos sistemas bancários, sendo o banco também vítima de eventual conduta de terceiros. Afirmou, também, que a autora não demonstrou ter tomado medidas administrativas para resolver o suposto problema, tampouco comprovou prejuízo material ou moral decorrente das operações questionadas.

Negou a ocorrência de dano moral indenizável, insurgindo-se, ainda, contra o valor da indenização arbitrado na r. sentença, tido por excessivo. Ademais, segundo o seu entendimento, os juros e a correção monetária, incidentes sobre o montante da condenação, incidiam desde a data da condenação.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com o acolhimento da preliminar suscitada, ou, no mérito, a reforma da r. sentença para julgar a ação improcedente.

A corré NU PAGAMENTOS, no apelo de fls. 398/434, arguiu, preliminarmente, a nulidade da intimação da sentença, sob o fundamento de que não foi observado o nome do advogado indicado expressamente nos autos.

No mérito, sustentou, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, tampouco defeito de segurança em seu sistema. Alegou que as transações impugnadas foram realizadas voluntariamente pelas apeladas, mediante uso de senha pessoal, reconhecimento facial e dispositivo previamente autorizado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Alegou que as recorridas foram vítimas de golpe de falsa central de atendimento e contribuíram diretamente para o sucesso da fraude. Além disto, não há qualquer prova acerca de indevido vazamento e de acesso de dados sensíveis, por falha da instituição financeira.

Negou, também, a ocorrência de dano moral indenizável, e se insurgiu contra o valor da indenização arbitrado na r. sentença, tido por excessivo.

Requeru, ao final, o provimento de seu apelo, para que a ação fosse julgada improcedente. Pleiteou, ainda, a concessão de efeito suspensivo ao recurso.

Recursos tempestivos, regularmente processados e acompanhados dos comprovantes de preparo (fls. 393/397 e 435/436).

Contrarrazões a fls. 450/474 e 475/493.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Inicialmente, anota-se que a apelação interposta contra sentença, na parte que confirma, concede ou revoga a antecipação dos efeitos da tutela, deve ser recebida no efeito devolutivo, a teor do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do novo Código de Processo Civil.

Ademais, a recorrente não demonstrou a ocorrência de qualquer circunstância processual excepcional que justificasse a atribuição de efeito suspensivo a esta apelação.

Por conseguinte, a presente apelação, legalmente, não tem efeito suspensivo.

De resto, a corrê NU PAGAMENTOS alegou a ocorrência de nulidade de intimação da r. sentença, a qual não teria observado o nome do advogado por ela indicado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Compulsando os autos, verifica-se que a ré requereu a realização de intimações em nome de seu patrono dr. Guilherme Kaschny Bastian (fls. 224), o que não foi observado na intimação da r. sentença, ocorrida somente em nome dos advogados das outras partes (fls. 363).

Todavia, a corré NUBANK interpôs, tempestivamente, recurso de apelação contra a r. sentença, demonstrando ciência inequívoca dos atos processuais. Nestas condições, não ficou evidenciado prejuízo à defesa da embargante.

No caso vertente, a irregularidade processual alegada não tem o condão de gerar o resultado pretendido, aplicando-se o princípio segundo o qual “pas de nullité sans grief”, porquanto não houve demonstração de prejuízo sofrido pela apelante, em razão da falha apontada.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “Na linha dos precedentes desta Corte, o princípio processual da instrumentalidade das formas, sintetizado pelo brocardo pas de nullité sans grief e positivado nos arts. 249 e 250, ambos do CPC/73 (arts. 282 e 283 do NCPC), impede a anulação de atos inquinados de invalidade quando deles não tenham decorrido prejuízos concretos” (REsp 1641901/SP, Rel.Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 09/11/2017, DJe20/11/2017)

Rejeita-se, outrossim, a alegação de cerceamento de defesa, arguida pelo recorrente Banco Bradesco S/A.

Isto porque, a matéria de fato já havia sido demonstrada por meio de prova documental.

Assim, era cabível o julgamento antecipado da lide que tinha amparo no artigo 355, inciso I, Código de Processo Civil, sendo desnecessária a produção de prova oral.

De resto, segundo consta dos autos, as autoras alegaram que foram vítimas de fraude bancária. No dia 23/01/2023,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

a autora MIRIAN recebeu uma mensagem via SMS informando sobre uma suposta compra em seu cartão e, ao entrar em contato com o número indicado, seguiu orientações de segurança passadas por pessoa que se apresentou como funcionário do corréu Banco Bradesco. A partir deste contato, diversas movimentações bancárias atípicas foram realizadas em suas contas, incluindo transferências via PIX e contratação de empréstimos, que totalizaram o montante de R\$ 171.000,00, sem qualquer autorização ou validação por parte das autoras.

Os réus, em reposta, alegaram a inocorrência de falha na prestação de seus serviços (fls. 144/177 e 186/224).

Vale lembrar que, as instituições financeiras réus, na condição de fornecedores de serviços de natureza bancária, estão sujeitas à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, é o entendimento predominante do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na súmula nº 297, que dispõe: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Ademais, em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso vertente, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, havendo transferências indevidas de valores da conta bancária do correntista, os bancos réus, depositários da conta, respondem objetivamente pelos prejuízos daí decorrentes, eximindo-se da sua responsabilidade apenas se comprovar culpa exclusiva do consumidor (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Na espécie, não ficou comprovada a culpa das autoras, ainda que concorrente, pelas movimentações indevidas na sua conta bancária, porquanto, as orientações que receberam partiram de pessoa que agia como funcionário do banco réu.

Nestas condições, não havia razão para as autoras duvidarem da veracidade desta ligação.

Assim, a responsabilidade dos bancos, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Por conseguinte, o serviço prestado pela instituição financeira ré foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste contexto, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos destas transações fraudulentas, conforme entendimento pacificado do Colendo Superior Tribunal de Justiça expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, a responsabilidade do banco, pela reparação dos prejuízos decorrentes desta falha na prestação do serviço bancário, deve ser reconhecida.

Neste sentido, são os seguintes precedentes desta 24ª Câmara de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores – Fraude bancária – Autora que recebeu contato oriundo do número oficial do banco informando diversas transações, as quais ela não reconheceu - Procedimentos determinados pelo preposto do banco



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

para o cancelamento das transações que a induziram a realizar transferências de valores – Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda para: (i) declarar a inexistência da relação jurídica referente ao empréstimo contratado; (ii) declarar a nulidade das transações impugnadas; (iii) reconhecer a responsabilidade concorrente da autora e condenar o banco a restituir a quantia de R\$ 6.288,88. Ainda, autorizou o demandado a levantar o valor depositado nos autos - Recurso de ambas as partes. DAS PRELIMINARES ARGUIDAS PELO REQUERIDO EM RAZÕES RECURSAIS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não configuração – Autora demonstrou ser correntista do banco e ter sofrido prejuízo decorrente de operações realizadas no aplicativo – (In)existência de falha na prestação de serviço e a extensão da responsabilidade são matérias de mérito – PRELIMINAR AFASTADA – CERCEAMENTO DE DEFESA – Indeferimento da prova oral – Requerido que concordou expressamente com o julgamento antecipado da lide – PRELIMINAR RECHAÇADA. DO MÉRITO - Autora que logrou comprovar que a ligação telefônica que recebeu partiu do número telefônico oficial do requerido e foi feita por indivíduo que possuía informações privilegiadas sobre seus dados pessoais e bancários – Incidência do art. 14, caput e §3º, do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade por fato do serviço – Fortuito interno evidenciado – Requerido que não comprovou a inexistência de defeito no serviço (art. 14, §3º, I, do CDC) nem culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Conjunto probatório que demonstra que a autora, induzida a erro por preposto do banco, efetuou transações acreditando estar realizando procedimento do setor de segurança do demandado – Culpa concorrente não evidenciada – Grau de certeza da autora de estar em contato com preposto do banco que reduziu sobremaneira a sua capacidade de percepção dos fatos, bem como a adoção de medidas preventivas de proteção - Sentença reformada para afastar o reconhecimento de culpa concorrente – Ausência de interesse recursal do requerido no tocante ao pleito de autorização para o levantamento da integralidade do valor depositado pela autora nos autos – Sentença hostilizada que autorizou o levantamento da integralidade da quantia depositada nos autos que representa o saldo do empréstimo declarado nulo já com o abatimento das quantias impugnadas – Recurso não conhecido neste aspecto - RECURSO DO REQUERIDO DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO. CONCLUSÃO: AFASTADAS AS PRELIMINARES, RECURSO DO REQUERIDO, NA PARTE



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

CONHECIDA, DESPROVIDO E E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1006050-46.2022.8.26.0554; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2023; Data de Registro: 14/02/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação por danos materiais e morais. Liberação de acesso a dispositivo espúrio por "QR Code" fornecido por terceiro fraudador. Desvio da quantia de R\$ 19.980,00. Sentença de procedência, com condenação do réu à restituição simples do montante indevidamente transferido, além do pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Banco réu que autorizou as movimentações discutidos, de modo que, no estado da asserção, fica caracterizada a pertinência subjetiva e ao mérito caberá aferir a procedência das asserções da parte autora. MÉRITO. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Descabimento da denunciação da lide (art. 88 do CDC). Cabimento da inversão do ônus da prova. Autora que recebeu ligação de suposto preposto do banco ao tentar, sem sucesso, realizar o pagamento da entrada de financiamento imobiliário, informando sobre tentativa de acesso a partir de dispositivo não reconhecido. Requerente que, sem saber, acreditando estar realizando o procedimento de cancelamento e recadastramento de seu dispositivo e senha, habilitou o telefone celular de terceiro, por intermédio do "QR Code" que lhe foi fornecido. Réu que não adotou as providências que dele legitimamente se esperam para resguardar a credibilidade do serviço e a idoneidade das movimentações. Gerente que, procurado pela autora, disse que o procedimento era "normal", mesmo após sucessivas tentativas de movimentação e após a autora ter dado ciência da fraude ao banco, pelo canal oficial. Defeito de segurança caracterizado. Se o caso é de fraude perpetrada por terceiros, os danos correlatos devem ser absorvidos integralmente pelo banco por incúria no procedimento. DEVOLUÇÃO DE QUANTIA. Hipótese que não é de culpa concorrente. Ausência de fragilização de dados pessoais por parte da autora. Consumidora faz jus à devolução de toda a quantia indevidamente locupletada. DANOS MORAIS. Indenização indevida. Cobrança injustificada que acarretou dissabores, mas não lesou direito de personalidade. Inexistência de cobrança vexatória ou de dano à reputação. Sentença, que acolheu o pedido, reformada. DISPOSITIVO. RECURSO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

PARCIALMENTE PROVIDO a fim de excluir a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais” (TJSP; Apelação Cível 1004456-32.2020.8.26.0177; Relator: Desembargador Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 02/06/2022; Data de Registro: 02/06/2022).

"AÇÃO INDENIZATÓRIA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS TRANSAÇÃO INDEVIDA EM CONTA CORRENTE DEVOLUÇÃO DE VALORES I- Sentença de procedência Apelo do banco réu II Caracterizada relação de consumo Autora que, tendo recebido ligação do número oficial do banco réu, dirigiu-se a caixa eletrônico e realizou procedimento de segurança, no sentido de reduzir seus limites de transações Autora vítima de fraude Realização de pagamento indevido de boleto Banco réu que não comprovou que a transação não reconhecida pela autora foi realizada por culpa exclusiva desta ou de terceiro Fraudadores que tiveram acesso a dados bancários da autora Falha na prestação de serviços do banco - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Súmula nº 479 do STJ Impossibilidade de se reconhecer, na espécie, culpa concorrente da autora Autora que nega veementemente ter enviado fotos do 'QR Code' ou qualquer senha de uso pessoal ao falsário Ausente qualquer prova no sentido de que tenha a autora, de fato, concorrido para o evento danoso Devida a devolução dos valores Ação procedente Sentença mantida pelos próprios fundamentos Art. 252 do Regimento Interno do TJSP Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor do proveito econômico obtido Apelo improvido" (TJSP; Apelação Cível 1000083-02.2022.8.26.0269; Relator: Desembargador Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2022; Data de Registro: 06/09/2022).

Neste contexto, impõe-se a confirmação da r. sentença, que declarou a inexigibilidade dos débitos questionados pelas autoras e a restituição, pelas instituições financeiras réis, às autoras, das quantias indevidamente debitadas de suas contas correntes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por outro lado, também ficou caracterizada a ocorrência de dano moral indenizável, tendo em vista a indevida movimentação e transferência de valores efetuados nas contas de titularidade da autora, no importe de R\$ 136.000,00 (cento e trinta e seis mil reais) na conta mantida junto ao Nubank, e R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) na conta mantida junto ao Bradesco, cabendo ressaltar que estes descontos não foram ínfimos, de modo que comprometiam a sua subsistência.

Com efeito, as circunstâncias demonstram que a fraude em questão causou abalo emocional suscetível de reparação moral às autoras, tendo em vista que elas se viram indevidamente privadas do dinheiro existente na sua conta corrente.

Com relação ao valor da indenização, conforme decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, "a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta" (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Todavia, não se pode olvidar que tal fato não acarretou repercussões de grande amplitude, pois não existem informações de eventual negativação do seu nome em razão deste evento ilícito,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

tampouco comprovação de algum prejuízo excepcional daí decorrente.

Nestas condições, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, a indenização por dano moral comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados pelas autoras, em decorrência dos fatos narrados nestes autos

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, que é específica para as hipóteses de indenização por dano moral, como no caso vertente, segundo a qual “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”. No caso vertente, a correção monetária incide a partir da data da sentença, na qual a indenização foi arbitrada, embora em valor inferior ao ora fixado.

Os juros de mora incidem desde a citação, data em que os réus foram constituídos em mora, conforme artigo 240, “caput”, do novo Código de Processo Civil, uma vez que se trata de responsabilidade contratual, conforme deliberado na r. sentença.

Vale salientar que, de conformidade com a súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento aos recursos, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR**

**RELATOR**