



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000282065**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012971-26.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO XP S.A, é apelada/apelante DANIELE CLAUDIANO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº : 40907**

**APELAÇÃO : 1012971-26.2025.8.26.0001**

**COMARCA : Foro Regional de Santana -1ª Vara Cível**

**APTE/APDO: Banco Xp S.a**

**APDO/APTE: Daniele Claudiano (Justiça Gratuita)**

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. SEQUESTRO E ROUBO DE CELULAR. COMPRAS VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSOS NÃO PROVIDOS.**

#### **I. CASO EM EXAME**

1. Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória e indenizatória para declarar a inexigibilidade de compras realizadas no cartão de crédito da autora após sequestro e roubo de seu aparelho celular, afastar encargos correlatos, condenar o banco à restituição de R\$ 11.110,16 e ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais. Ambas as partes recorrem.

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se as transações realizadas por meio de cartão de crédito, com autenticação biométrica, afastam a responsabilidade da instituição financeira diante da alegação de sequestro e fraude; (ii) saber se os honorários sucumbenciais devem incidir sobre o proveito econômico total, incluindo os valores declarados inexigíveis.

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Restou incontroverso que a autora foi vítima de sequestro e roubo do aparelho celular, circunstância comprovada por boletim de ocorrência e não impugnada especificamente pelo réu.

4. As transações impugnadas no total de R\$ 15.174,96, realizadas em curto espaço de tempo, durante a madrugada, e em valores expressivos, destoaram do perfil de consumo da autora, evidenciando falha no dever de monitoramento e segurança da instituição financeira.

5. A liberação de limite adicional e alteração de senha no mesmo contexto fático reforçam a deficiência do sistema de controle interno, caracterizando defeito na prestação do serviço.

6. A fraude constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

7. O dano moral resta configurado diante da gravidade dos fatos, da vulnerabilidade da consumidora e do tempo despendido para

**solução do impasse, sendo aplicável a teoria do desvio produtivo do consumidor. O valor fixado de R\$ 10.000,00 mostra-se proporcional e adequado.**

**8. Quanto aos honorários, a base de cálculo deve restringir-se ao valor da condenação de natureza condenatória (danos materiais e morais), não integrando o montante meramente declarado inexigível, por ausência de acréscimo patrimonial autônomo.**

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

##### **9. Recursos não providos.**

**Tese de julgamento: "1. A realização de transações via cartão de crédito não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira quando evidenciada falha no sistema de segurança e movimentação manifestamente atípica, caracterizando fortuito interno. 2. A base de cálculo dos honorários sucumbenciais, em ação declaratória cumulada com condenatória, restringe-se ao valor da condenação de natureza patrimonial, não abrangendo o proveito econômico meramente declaratório."**

**Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, art. 927, parágrafo único; CDC, art. 14; CPC, art. 85, §2º.**

**Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recursos à r. sentença singular de fls. 212/225, proferida pela MM<sup>a</sup> Juíza de Direito da 1<sup>a</sup> Vara Cível do Foro Regional de Santana, Dra. Ariane de Fátima Alves Dias Paukoski Simoni que, nos autos da ação declaratória e indenizatória ajuizada pela apelada, julgou parcialmente procedente a demanda para (i) declarar a inexigibilidade das compras efetuadas no cartão de crédito da autora, nos valores de R\$10,00, R\$749,96, R\$4.967,50, R\$5.252,50, R\$50,00, R\$450,00, R\$500,00, R\$970,00, R\$900,00, R\$490,00, R\$500,00 e R\$335,00, feitas nos dias 16.2.2025 e 17.2.2025, e que foram cobradas na fatura com vencimento em 1º.3.2025; (ii) declarar a inexigibilidade da cobrança de juros, taxas e multas incidentes sobre essas compras no cartão de crédito em virtude do inadimplemento da fatura vencida em 1º.3.2025; (iii) condenar o réu a restituir à autora o valor de R\$11.110,16 , com correção desde o desconto indevido (fevereiro/2025) e acrescido de juros de mora a contar da citação (19.05.2025); (iv) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Em razão da sucumbência, condenou o réu por inteiro ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, conforme art. 86, parágrafo único do CPC. Os honorários são fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, conforme art. 85, §§ 2º e 6º-A do CPC

Recorrem as partes pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recursos regularmente processados (fls. 247/261 e 281/284) e respondidos (fls. 267/280 e 288/292).

É o relatório.

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c pedido de indenização por danos materiais e morais e tutela de urgência”, em que a autora alega, em síntese, que, em 16 de fevereiro do presente ano, após uma tarde com amigos, também se reuniu com “amigos dos amigos” e, por eles, foi convidada para o que acreditava ser um breve passeio de carro, até uma conveniência localizada a cerca de 150 (cento e

cinquenta) metros de sua residência, por volta das 20:30h.

Afirma que, logo após a partida do automóvel, percebeu que o trajeto não correspondia ao destino inicialmente informado, sem que lhe fosse dada qualquer explicação plausível.

Narra que os integrantes do veículo passaram a constrangê-la para ingerir bebidas alcólicas.

Conta que, aproveitando-se dessa condição, os agentes segregaram-na, subtraíram seu aparelho celular e, mediante acesso indevido ao aplicativo bancário, realizaram transações financeiras de grande vulto

Defende que essas operações, efetuadas durante a madrugada, envolveram compras de valores astronômicos, em completa dissonância com o seu padrão de consumo.

Sustenta que, após estarem em posse do seu aparelho celular, em um curto espaço de tempo, os criminosos conseguiram realizar compras totalizando o valor de R\$ 15.174,96 livremente e sem qualquer medida de segurança tomada pela instituição financeira Requerida.

Alega que, corroborando com a total falha na segurança do banco, os criminosos, enquanto na posse do seu telefone, ainda conseguiram alterar suas senhas e habilitar o Limite Extra às 02:05h da madrugada, o que possibilitou que os prejuízos fossem ainda maiores.

Relata que, sem ter como quitar a dívida astronômica que criminosos invasores realizaram em seu nome, não pagou a fatura do mês de março de 2025, que totalizava cerca de R\$17.000,00, entretanto, a instituição financeira Requerida, causando ainda mais dissabores, utilizou dos valores que a demandante tinha investidos para realizar o pagamento da fatura exorbitante que ela não deu causa.

Alega que a ré utilizou o valor de R\$11.110,16 que a Autora tinha junto a uma conta investimento e realizou o pagamento parcial da fatura exorbitante.

Requer a declaração de inexigibilidade dos débitos, bem



como a condenação do réu na restituição do valor de R\$11.110,16 já descontado de sua conta bancária e danos morais.

Justiça gratuita e tutela de urgência deferidas às fls. 79/82.

Em contestação, o réu sustenta, em síntese, que em que pese lamentar que a Autora tenha sido vítima de um suposto crime, fato é que não houve qualquer falha na prestação dos serviços relacionados à segurança da plataforma ou à proteção da conta, a justificar a responsabilização do Banco XP.

Requer a improcedência da ação.

Réplica às fls. 203/211.

A r. sentença julgou parcialmente procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorrem as partes.

### **DO RECURSO DO RÉU**

Recorre o réu alegando, em síntese, que as transações contestadas ocorreram com a utilização de cartão virtual previamente inserido na carteira digital da Apelada (Apple Pay), mediante pagamento por aproximação com dispositivo compatível e habitual da titular —iPhone de Daniele —, o que denota uso legítimo e consentido, com autenticação via biometria facial.

Requer a reforma.

Pois bem.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória em que o autor relata que no dia 16/02/2025, foi vítima de sequestro e roubo de seu aparelho celular.

Conta que foi levada para um cativo, onde os terceiros fraudadores acessaram o seu telefone celular e realizaram diversas compras (fls. 39).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

A inicial encontra-se acompanhada do Boletim de Ocorrência (fls. 39), contestações efetuadas perante o banco réu (fls. 40/53), faturas de cartão de crédito (fls. 33/35) e mensagem via SMS (fls. 37),

O réu por sua vez, se limitou a apresentar prints de seu sistema interno (fls. 182/195), bem como não impugnou o fato da autora ter sido vítima de sequestro relâmpago naquela data.

Com efeito, consoante se observa, após a ocorrência do roubo noticiado pela autora, foram realizadas compras no cartão de crédito que totalizaram R\$ 15.174,96, a seguir discriminadas (fls. 09):

- Compra de R\$ 10,00;
- Compra de R\$ 749,96;
- Compra de R\$ 4.967,50;
- Compra de R\$ 5.252,50;
- Compra de R\$ 50,00;
- Compra de R\$ 450,00;
- Compra de R\$ 500,00;
- Compra de R\$ 970,00;
- Compra de R\$ 900,00;
- Compra de R\$ 490,00;
- Compra de R\$ 500,00;
- Compra de R\$ 335,00;

Salta aos olhos a somatória de transações realizadas, no valor de R\$ 15.174,96 efetuadas após a notícia de sequestro e roubo de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aparelho celular, em um curto espaço de tempo e de forma sequencial, durante uma única madrugada, o que evidencia a fraude e demonstra a falha no sistema de segurança do apelante.

Não há prova de que a autora realizava transações de elevada monta, restando que as transações contestadas, de fato, fogem do perfil de consumo da parte autora, conforme se extrai das faturas de cartão de crédito relativas aos dois meses anteriores (fls. 08), nas quais constam como valores totais a pagar as quantias de R\$ 1.158,79 e R\$ 2.083,02.

Ora, não se mostra crível que, no mês subsequente, a fatura atinja o montante superior a R\$ 16.000,00 sem que a instituição bancária considere tal circunstância minimamente atípica ou suspeita.

Corroborando a inequívoca falha na prestação do serviço de segurança, o autor demonstrou que a instituição financeira permitiu, na madrugada, a liberação de limite adicional em seu cartão de crédito, bem como a alteração de senha por terceiros fraudadores (fls. 07), circunstâncias que viabilizaram a ampliação dos prejuízos suportados.

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança do Banco não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transação atípica e inusual de valor vultoso era claramente indicativa de fraude.

Evidente que o ineditismo da operação impugnada estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança do réu, porque era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que a movimentação atípica em valor exacerbado pugnava pela imprescindível intervenção do réu a fim de impedir os danos experimentados pela autora, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pelo apelante, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima, que nada concorreu para os fatos, para afastar a responsabilidade do apelante.

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços do apelado, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Dessa forma, é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do fortuito interno:

**“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.**

Além disso, o entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

**“Para efeitos do art. 543 C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito”**

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu "*in casu*".

Era imprescindível que a instituição financeira, assim que comunicada do roubo sofrido pelo autor, tomasse as providências necessárias e concretas, o que não ocorreu, consagrando-se a falha na prestação dos seus serviços.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

**RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização, que ocorreram na mesma data do roubo de seu celular - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Nove transferências bancárias realizadas num único dia, das 6 às 9:40hs, totalizando a subtração de R\$ 28.479,38 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).**

**PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade – Razões recursais da ré que impugnam, suficientemente, a sentença – Recurso conhecido. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Ilegitimidade Passiva – Não ocorrência – Pertinência subjetiva – Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares – Operações não realizadas pelo autor – Transações que fogem do perfil do consumidor – Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor – Mantida determinação de devolução de valores, observados aqueles já devolvidos administrativamente, corrigidos do desembolso e com juros da citação – Dano moral configurado, com valor mantido (R\$ 10.000,00) – Recurso desprovido, com determinações. (TJSP; Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).**

Dessa forma, era mesmo de rigor a declaração da nulidade

da operação fraudulenta realizada e a restituição dos valores indevidamente cobrados pela parte ré, nos termos da r. sentença.

Recurso não provido.

**Por fim, em relação aos danos morais**, também não comporta provimento a pretensão do réu.

Isso porque os eventos suportados pela parte autora não se trataram de meros dissabores, tendo em vista que obteve transações de valores vultosos em sua conta bancária, de forma indevida por falha do serviço da ré, buscando inclusive seus direitos de diversas formas pela via extrajudicial/judicial, restando caracterizado dessa forma, o desvio produtivo do consumidor, diante do tempo despendido para tentativa de solucionar a questão junto à Instituição Financeira ré (fls. 40/53).

Assim, 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 irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).**

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.).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259-SP, ARESp nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Como dito alhures, a situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do "mero aborrecimento", sendo obrigado a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência, tudo sem obter êxito.

Assim, restou demonstrado que houve falha na prestação

dos serviços oferecidos pela ré, haja vista que, diante do risco do negócio, obtém responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

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

Em relação ao *quantum*, a jurisprudência do STJ é iterativa no sentido de que *“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. nº 318379- MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01).

Dessa forma, para a fixação do quantum indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados por conta da mesma.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o *“quantum”* fixado em r. sentença em R\$ 10.000,00 se motra adequado e está dentro do arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Golpe da "falsa central de atendimento". Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Responsabilidade objetiva. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Fraude perpetrada por terceiro que detinha informações sigilosas e internas da conta da vítima (nome da gerente, saldo, últimas transações). Fato que viabilizou a engenharia social. Fortuito interno caracterizado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Falha no dever de segurança. Operações manifestamente destoantes do perfil do correntista (cliente há 30 anos). Contratação de dois empréstimos de elevados valores (R\$ 45.000,00 e R\$ 53.000,00), seguidos de múltiplas transferências via PIX (total de R\$ 76.871,33) em curto lapso temporal. Ausência de mecanismos eficazes de identificação e bloqueio de transações atípicas. Dever de segurança violado (Art. 14, CDC). Precedente (REsp 2.052.228 – DF). Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Responsabilidade objetiva configurada (Art. 927, parágrafo único, CC). Doutrina (Sérgio Cavalieri Filho). DANO MATERIAL. Possibilidade de compensação e restituição ao status quo ante. A r. sentença declarou nulos os empréstimos (R\$ 98.000,00) e, concomitantemente, condenou o banco a restituir R\$ 75.154,16 (valor líquido dos PIX). Apelo do banco que se acolhe neste ponto. Os PIX fraudulentos foram majoritariamente custeados pelos empréstimos fraudulentos. O retorno ao status quo ante impõe: 1) A declaração de inexigibilidade dos empréstimos e dos PIX subsequentes; 2) A condenação do banco a restituir ao autor os valores efetivamente desembolsados de seu patrimônio próprio. Dano moral. Configurado. Súmula 227/STJ. Fatos que ultrapassam o mero dissabor. Pessoa física (idoso hipervulnerável) que sofre angústia e insegurança. Pessoa jurídica (empresa de 30 anos) que sofre abalo à honra objetiva, com comprometimento do capital de giro e da credibilidade financeira. Aplicação da teoria do desvio produtivo. "Via crucis" do consumidor para solucionar a falha. Quantum de R\$ 10.000,00 mantido, em linha com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1060556-60.2024.8.26.0114; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) (g.n.).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de operações bancárias c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes 1. Responsabilidade civil. Serviços bancários. "Golpe da falsa central de atendimento". Cliente bancário que, após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como assistente da gerente de sua conta, informando-lhe a existência de movimentações atípicas, é induzido a se dirigir a terminal de autoatendimento para regularizar a situação e, após seguir as orientações que lhe foram passadas, constata a contratação de empréstimo e, com o dinheiro creditado em sua conta, o pagamento de tributos indevidos e transferência para conta de terceiro desconhecido, além de gastos com seu cartão de crédito, operações que não realizou. Autora que apresentou alegação clara e amparada em todos os elementos de

**prova que lhe era possível produzir. Verossimilhança das alegações a imputar à ré a prova da regularidade das transações, ônus do qual não se desincumbiu. Transações em descompasso com o perfil de consumo da autora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Diante da falha do serviço bancário, de rigor a condenação da ré na composição dos prejuízos sofridos pela autora. 2. Indébito. Restituição das partes ao status quo ante, que deve abranger as despesas da autora para saldar o empréstimo e o gasto no cartão de crédito, e que não foram consideradas pela sentença. Recurso da autora provido no ponto. 3. Dano moral. Contratação de empréstimos, pela autora, para saldar o empréstimo fraudulento. Situação que desborda os meros aborrecimentos cotidianos. Dano moral in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), diante das peculiaridades do caso concreto. Recurso da autora parcialmente provido no ponto. 4. Sentença reformada. Recurso da ré desprovido, provido parcialmente o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1029690-91.2023.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024) (g.n.).**

Nada a afastar ou reduzir, portanto.

Recurso não provido.

### **DO RECURSO DO AUTOR**

Recorre a autora alegando, em síntese, que a fixação dos honorários de sucumbência não observou o valor econômico dos pedidos declaratórios, o que deve integrar a base de cálculo.

Requer a fixação dos honorários de sucumbência em relação ao proveito econômico obtido, isto é, os valores declarados inexigíveis, somados das indenizações pelos danos morais e materiais fixadas.

Pois bem.

Na hipótese, a r. sentença declarou a inexistência de débitos, condenando o réu na restituição dos valores, além de danos morais.

Quanto aos honorários advocatícios, condenou o réu ao pagamento em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Como bem pontuou a parte apelante, houve a declaração de inexigibilidade dos débitos, além de danos materiais e morais.

No entanto, deve-se destacar que a inexigibilidade da cobrança, com relação ao débito executado em discussão, é de cunho meramente declaratório. E nada mais do que isso.

Esse é o entendimento desta E. Câmara:

**“Embargos de declaração da parte autora apelada. Acórdão que negou provimento à apelação da parte ré, com determinação. Encargos sucumbenciais mantidos no patamar máximo legal (20% do valor da condenação). Acórdão que não é obscuro. Parte autora que pretende obter esclarecimento acerca do que engloba a base de cálculo dos honorários advocatícios fixados na sentença, contra a qual não se insurgiu. Pretensão de que a composição da base de cálculo incluía, além da condenação por danos materiais e morais, o valor declarado inexigível. Embargos de declaração rejeitados.” (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1006345-74.2024.8.26.0405; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025). (g.n.).**

Destaca-se trecho do mencionado v. aresto:

**“Ademais, o critério adotado é o primeiro que deve ser considerado dentre os demais previstos pelo artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, sem contar, ainda, que a mera declaração da inexigibilidade do débito não implicou modificação alguma do patrimônio do autor embargante. Com efeito, se a essência da pretensão é a nulidade do contrato, infere-se que, uma vez declarada pela decisão embargada, disso não pode advir modificação patrimonial algum. Apenas houve declaração da nulidade do negócio e, por consequência, o conteúdo econômico limita-se à condenação do réu ao pagamento de indenização do dano material (restituição em dobro do indébito) e do dano moral.” (g.n.).**

Assim, mera declaração da inexigibilidade do débito não implicou modificação alguma do patrimônio da parte autora e, assim, não compõe a base de cálculo para a condenação.

Dessa forma, a condenação deve refletir os danos materiais e morais arbitrados pela r. sentença.

Nada a reformar.

Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por força da sucumbência recursal do réu, impõe-se a majoração dos honorários impostos, diante da regra do artigo 85, §11, do CPC/2015, devendo o réu arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais no importe de 11% do valor da condenação.

Em harmonia com todo o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**