



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000064726

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015011-38.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada FRANCISCA LUCIA ISMAEL DE ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5018 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1015011-38.2025.8.26.0564
Comarca: São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: SÉRGIO HIDEO OKABAYASHI
Apelante: Banco Bradesco S/A
Apelada: Francisca Lucia Ismael de Andrade

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES DEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

I. Caso em Exame

Apelação cível interposta por Banco Bradesco S/A contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação ajuizada por Francisca Lucia Ismael de Andrade, visando à declaração de inexistência de débito oriundo de empréstimo fraudulento, restituição de valores e indenização por danos morais. A sentença reconheceu a inexigibilidade do débito de R\$ 3.990,00, determinou a devolução simples de R\$ 4.089,00 e fixou indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. O banco apelante alega ausência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima e inexistência de dano moral indenizável.

II. Questão em Discussão

Há duas questões em discussão: (i) Definir se a instituição financeira responde pelos danos materiais decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros; (ii) Verificar se há configuração de dano moral indenizável em decorrência do evento fraudulento.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva nas relações de consumo, conforme dispõe o art. 14 do CDC, sendo suficiente a demonstração de falha na prestação do serviço e nexo causal com o dano sofrido. As transações impugnadas decorreram

de fraude praticada por terceiros após a autora, idosa, ser induzida em erro e entregar seu cartão a estranhos, caracterizando fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. O banco permitiu movimentações atípicas — empréstimo, pagamentos e transferências — totalmente incompatíveis com o perfil da cliente, sem adotar bloqueios preventivos ou mecanismos de segurança adequados, descumprindo a Resolução BCB nº 147/2021. Evidenciado o defeito no serviço bancário pela ausência de medidas de monitoramento e proteção contra fraudes, é devida a restituição dos valores debitados da conta da autora. Contudo, o mero prejuízo patrimonial decorrente da fraude não configura, por si só, abalo moral indenizável, sendo necessária prova de dano extrapatrimonial concreto, nos termos do entendimento consolidado pelo STJ (REsp 2.161.428/SP). A autora contribuiu, ainda que de forma indireta, para a consumação do golpe, ao fornecer voluntariamente seu cartão, o que enfraquece o nexo causal entre o fato e eventual dano moral, restringindo-se a reparação à esfera material. Inexistindo prova de lesão significativa à esfera íntima da autora, não se justifica a condenação em indenização por danos morais, sendo cabível a exclusão dessa condenação. Diante do resultado parcial da apelação, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais, com divisão igualitária das custas e honorários advocatícios entre as partes, vedada a compensação, conforme o art. 85, §14, do CPC. Sentença parcialmente reformada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, quando caracterizado o fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. A realização de transações atípicas, incompatíveis com o perfil do consumidor, sem adoção de mecanismos eficazes de segurança, configura falha na prestação do serviço bancário. 3. A ocorrência de prejuízo patrimonial, por si só, não justifica a indenização por danos morais, sendo necessária a demonstração de repercussão concreta e relevante à esfera da personalidade do consumidor. 4. A participação da vítima na fraude, ainda que por erro induzido, pode atenuar ou afastar o nexo causal necessário à configuração do dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CDC, arts. 6º, VIII; 8º; 14, caput e §1º; 25, §1º; CC, art. 927; CPC, arts. 85, §§11 e 14; 86, caput; 98, §3º; 1.013; Resolução BCB nº 147/2021, art. 39-B.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479.STJ, REsp 2.161.428/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, 3ª Turma, j. 11.03.2025, DJEN 04.04.2025;
STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 16.09.2024, DJe 01.10.2024;

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 202/223) interposto por **Banco Bradesco S/A** contra a r. sentença proferida às fls. 194/198, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela apelada **Francisca Lucia Ismael de Andrade** na ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada em face do apelante Banco Bradesco S/A, para declarar a inexigibilidade do débito oriundo do contrato de empréstimo pessoal, determinar o cancelamento do contrato e a abstenção de cobranças, condenar o réu à restituição simples dos valores transferidos e ao pagamento de danos morais, bem como fixar a condenação em custas e honorários advocatícios.

Em apelação, Banco Bradesco S/A alega, em síntese: **(i)** pedido de concessão de efeito suspensivo à apelação, com fundamento no art. 1.012, §1º, V e art. 1.012, §3º, c/c art. 932, II, do CPC, sustentando a existência de risco de lesão grave e relevância dos fundamentos recursais; **(ii)** inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as transações bancárias foram realizadas com dispositivos habilitados, senha pessoal e token da consumidora, de modo que a operação decorreu de conduta da própria autora; **(iii)** ausência de dever de monitoramento de operações fora do perfil do consumidor, afirmando tratar-se de mera liberalidade do fornecedor, inexistindo obrigação contratual ou legal de bloqueio preventivo de transações; **(iv)** inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, sustentando tratar-se de fortuito externo, com culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiro, nos termos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do art. 14, §3º, II, do CDC; **(v)** tese subsidiária de culpa concorrente da autora na guarda de dados bancários, por ter fornecido voluntariamente suas credenciais; **(vi)** inexistência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano alegado; **(vii)** impossibilidade de restituição dos valores, por ausência de irregularidade na transação e inexistência de responsabilidade da instituição financeira; **(viii)** pedido de afastamento da condenação por danos morais, afirmando que não houve falha do serviço, tampouco abalo indenizável, e que eventual desconforto não ultrapassa mero dissabor cotidiano.

Pretende, assim, a reforma da r. sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos iniciais, com o conseqüente afastamento das condenações materiais e morais.

A apelada não apresentou contrarrazões (fls. 230).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos para sessão de julgamento.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado, todavia não foi respondido.

Não há preliminares recursais.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

O recurso **comporta provimento em parte.**

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Francisca Lucia Ismael de Andrade, ora apelada, em face de Banco Bradesco S/A, ora apelante. A autora afirmou ter sido vítima de fraude em 18.10.2023, ocasião em que entregou seu cartão bancário a terceiros em via pública, resultando na realização de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações financeiras sem sua autorização, quais sejam: contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 3.990,00 (contrato n.º 487878149), pagamento eletrônico de R\$ 3.099,00 e transferência via PIX de R\$ 990,00, totalizando R\$ 4.089,00 em débitos, além de movimentações subsequentes que teriam esvaziado sua conta (fls. 01/33). Alegou falha na segurança dos serviços bancários, requerendo tutela de urgência e a declaração de inexigibilidade das dívidas decorrentes das transações impugnadas, com restituição dos valores e indenização por danos morais.

O juízo deferiu o benefício da gratuidade, indeferindo a tutela de urgência (fls. 34/35).

O réu apresentou contestação (fls. 40/176), alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva e necessidade de litisconsórcio passivo com o beneficiário da transferência via PIX. No mérito, sustentou inexistência de falha na prestação do serviço, ao argumento de que as operações foram realizadas por meio de dispositivo habilitado, mediante senha pessoal e token da correntista, configurando culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro.

A autora apresentou réplica (fls. 180/193).

Em sentença (fls. 194/198) o juízo afastou as preliminares e julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito oriundo do empréstimo, determinando o cancelamento do contrato e condenando o réu à restituição simples de R\$ 4.089,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 5.000,00, além de custas e honorários (fls. 194/198).

A controvérsia recursal resume-se em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela autora em razão de transações realizadas mediante fraude e, conseqüentemente, a condenação em danos morais.

Embora o apelante sustente, em linhas gerais, a inexistência de falha na prestação do serviço e, por conseqüência, a improcedência total dos pedidos, **não há, em nenhum ponto das razões recursais, insurgência**

específica e fundamentada quanto à identificação ou quantificação dos danos materiais fixados na sentença.

O recorrente limita-se a alegar, de forma genérica, que não seria responsável pelo evento danoso e que, por isso, não deveria arcar com qualquer restituição. Todavia, **não impugna os valores individualizados reconhecidos pelo juízo de origem**, tampouco aponta equívoco na composição dos montantes, na data dos desembolsos, na caracterização das operações ou na metodologia de cálculo adotada.

Dessa forma, **a irresignação recursal não devolve ao Tribunal a discussão acerca da quantificação dos danos materiais**, mas apenas o exame da tese ampla de inexistência de responsabilidade civil. Incide, portanto, o princípio da **delimitação temática da devolutividade** (CPC, art. 1.013), restringindo-se o efeito devolutivo ao conteúdo efetivamente impugnado.

Assim, permanecem **intactos e incontroversos**, nesta instância, os valores apurados e fixados a título de danos materiais.

Assim delimitado o objeto do recurso, passa-se à análise.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles “independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (art. 14),

incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado

danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640)”.

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

Portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceu a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC), e a autora se desincumbiu do seu ônus.

A controvérsia reside na apuração da responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pelo autor, vítima de fraude bancária

praticada por terceiros. O conjunto probatório evidencia que o evento danoso não decorreu exclusivamente de desatenção do consumidor, mas resultou de falhas sucessivas nos mecanismos de segurança do banco, caracterizando o fortuito interno, conforme orientação da Súmula 479 do STJ.

Dos elementos colhidos, restou incontroverso que a autora, no dia 18/10/2023, foi abordada por dois indivíduos que lhe ofereceram um purificador de água. Desse modo, foi induzida em erro e, acreditando na legitimidade de se tratar da venda de um produto, acabou cedendo seu cartão para que fosse realizado o pagamento na máquina. Todavia, posteriormente, tomou conhecimento de que foram realizadas diversas transações bancárias.

A estreita coincidência temporal e temática evidencia falha na guarda de dados sensíveis, violando o dever de sigilo e segurança e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A falha na prestação do serviço se agrava pela ausência de mecanismos eficazes de monitoramento e detecção de movimentações atípicas. O sistema de segurança do banco permitiu a realização de operações totalmente incompatíveis com o perfil financeiro e histórico da autora, idosa, com renda mensal de R\$ 1.320,00, decorrente de benefício do INSS. Ainda assim, foi autorizado contrato de empréstimo pessoal (nº 487878149) no valor de R\$3.990,00, pagamento eletrônico no valor de R\$ 3.099,00 e uma transferência via PIX no valor de R\$ 990,00, conforme o extrato de fls. 21.

O total subtraído supera em muito a renda da consumidora, evidenciando a atipicidade da movimentação, totalmente dissociada do padrão esperado de uma aposentada que vive com um salário-mínimo.

A instituição bancária deixou de adotar bloqueio preventivo ou medidas de verificação de legitimidade da operação, descumprindo o dever de segurança previsto na Resolução BCB nº 147/2021. A tecnologia que permite a instantaneidade das transações exige contrapartida técnica proporcional para mitigar riscos, conforme a Teoria do Risco do Empreendimento. Ao priorizar a agilidade das operações em detrimento da segurança de um

cliente hipervulnerável, especialmente considerando tratar-se de idosa de 69 anos (fls. 18), o banco assumiu integralmente o risco do negócio.

Diante desse contexto, resta configurado o defeito na prestação do serviço, tanto pela fragilidade na proteção de dados quanto pela ineficácia do sistema antifraude. Impõe-se, portanto, o dever de reparar integralmente o dano material sofrido pelo autor, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

A instituição financeira se enquadra na definição de fornecedor trazida pelo art. 3º, caput, do Código de Defesa Consumidor.

Assim, esse dispositivo, aliado ao seu parágrafo 2º, atribui às relações bancárias a caracterização como consumeristas. Nesse sentido, o art. 14 do CDC determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que “não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”.

In casu, o requerido não empregou meios suficientes para impedir que tal fraude ocorresse. Assim, em vista da relevância das informações integrantes da relação consumerista no âmbito bancário, é esperado certo nível de segurança, o qual deve ser proporcionado aos consumidores, conforme ordena o art. 8º do Código de Defesa do Consumidor. O rompimento dessa expectativa gera obrigação de reparação, nos termos do art. 14 do CDC.

O Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo também é aplicável ao caso, ao estabelecer que: *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais **quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”* (destaquei)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a Súmula 479 do STJ é enfática ao reforçar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias, nos seguintes termos:

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

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais ardis, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

Neste contexto, razão não assiste ao apelante.

Contudo, no tocante aos danos morais, não se evidenciam os pressupostos necessários para sua configuração. A participação ativa da autora na concretização do golpe, ao ceder espontaneamente seu cartão de crédito a terceiros, ainda que induzida em erro, enfraquece o nexo de causalidade com eventual abalo à esfera extrapatrimonial.

Assim, a despeito da reparação patrimonial ser devida, não se verifica, no caso concreto, situação excepcional apta a justificar a compensação por danos morais, ausente prova de repercussão relevante à dignidade ou aos direitos da personalidade do demandante, porquanto não se verifica, no caso concreto, suporte fático-jurídico que autorize a pretendida condenação.

Conforme entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça nas 3ª e 4ª Turmas, o dano moral não se configura de forma presumida (in re ipsa) em casos de fraude bancária, exigindo-se a comprovação efetiva do abalo anímico sofrido pelo consumidor (REsp n. 2.161.428/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 4/4/2025. e AgInt nos EDcl no REsp n. 2.121.413/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/9/2024, DJe de 1/10/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora reconhecida a falha na prestação dos serviços bancários, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude praticada por meio da falsa central de atendimento, tal circunstância, por si só, não conduz automaticamente à reparação extrapatrimonial.

A configuração do dano moral exige mais do que a constatação de descumprimento normativo ou vulnerabilidade do sistema de segurança. Impõe-se, sobretudo, a demonstração de lesão concreta e relevante aos direitos da personalidade.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, firmada pela jurisprudência nos moldes do CDC, justifica-se quanto aos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da fraude, uma vez que a falha na segurança dos serviços prestados permitiu a consumação do golpe. No entanto, essa mesma lógica não se transfere, de forma automática, ao plano moral. A reparação por dano moral pressupõe a comprovação de consequências efetivas que transcendam os dissabores naturais de um prejuízo financeiro, ainda que relevante.

No caso, a situação vivenciada pela autora — embora lamentável — não se revelou capaz de atingir, de forma direta e significativa, a dignidade, a honra, a imagem ou qualquer outro atributo da personalidade. Não há nos autos prova de que o episódio tenha provocado exposição vexatória, comprometimento da subsistência, retração social, sofrimento psíquico duradouro ou outro desdobramento com grau de intensidade suficiente para caracterizar ofensa indenizável à esfera moral.

Ressalte-se, ademais, que a fraude envolveu interação direta da autora com os fraudadores, sem que tenham sido adotadas condutas mínimas de verificação ou desconfiança razoável. Ainda que vítima da prática delituosa, a autora contribuiu causalmente para a consumação do prejuízo ao fornecer, por iniciativa própria, entrega de dados sensíveis e ao realizar transações de forma voluntária, convencidos da legitimidade do atendimento.

A atuação do banco, embora falha no controle do ambiente

digital e na comunicação preventiva de riscos, não extrapolou os limites do ilícito administrativo nem demonstrou reiteração dolosa ou menosprezo à integridade dos clientes. Ausente prova de abalo relevante e específico à esfera íntima da autora, mostra-se inadequado presumir o dano moral a partir da mera ocorrência de fraude bancária. A reparação, nesse cenário, deve restringir-se à recomposição dos danos materiais efetivamente comprovados, sem extensão automática ao campo extrapatrimonial.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo**

irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável. IV. Dispositivo.

Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de

indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

16/05/2025 - destaquei)

Por conseguinte, o reconhecimento da falha no serviço, portanto, impõe a reparação do dano material efetivamente constatado. De outro lado, não legitima, por si só, a pretensão compensatória por dano moral, diante da ausência de elementos que justifiquem essa extensão.

Assim, de rigor a **reforma parcial** da sentença, para excluir a condenação do banco réu ao pagamento de danos morais e redistribuição dos ônus de sucumbência, mantendo-se os demais termos da r. sentença.

Com o parcial provimento — com a manutenção da condenação em danos materiais e o afastamento do dano moral — configura-se sucumbência recíproca, nos termos do art. 86, caput, do CPC. Assim, cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais, vedada a compensação dos honorários advocatícios, conforme dispõe o art. 85, § 14, do CPC.

Fixo os honorários de sucumbência, na origem, nos seguintes termos: Em favor do patrono do autor, em 10% sobre o valor atualizado da condenação referente aos danos materiais. Em favor do patrono do réu, em 10% sobre o valor atualizado do pedido de indenização por dano moral — fixado em R\$ 10.000,00 na petição inicial —, em razão da improcedência dessa pretensão.

Observada a concessão da justiça gratuita, fica suspensa a exigibilidade dos encargos devidos pela parte beneficiária, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. De todo modo, embora seja pacífico o entendimento de que o prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso para reformar em parte a sentença e afastar a condenação em indenização por danos morais.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

RELATORA

Assinatura Eletrônica