



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000231353

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019215-62.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ZILDA LOPES BARCELLOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1019215-62.2025.8.26.0003

Apelante: BANCO BRADESCO S.A.

Apelada: ZILDA LOPES BARCELLOS

Voto nº 0679

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS VIA PIX. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. A relação jurídica travada entre as partes é de consumo, atraindo a incidência da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, bem como o reconhecimento da hipervulnerabilidade da autora idosa, impondo-se à instituição financeira ré o dever de garantir a absoluta segurança e integridade de seus sistemas eletrônicos contra fraudes e delitos praticados por terceiros. A contratação de empréstimos e a realização de transferências bancárias que destoam acintosamente do padrão de consumo e do histórico financeiro da correntista configuram falha na prestação do serviço por deficiência no sistema antifraude da instituição bancária, caracterizando fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, o que atrai a sua responsabilidade objetiva e afasta a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, porquanto é dever do banco identificar, alertar e bloquear movimentações atípicas. Os danos materiais restaram cabalmente demonstrados pela subtração de valores pertencentes à autora e pela cobrança de parcelas de empréstimos não reconhecidos, impondo-se a declaração de inexigibilidade dos débitos e a devolução na forma simples dos montantes, a fim de restabelecer o equilíbrio patrimonial violado. O dano moral caracteriza-se in re ipsa em virtude da profunda angústia, insegurança e desamparo vivenciados pela autora, que teve sua conta bancária esvaziada e seu benefício previdenciário de natureza alimentar gravemente comprometido por dívidas fraudulentas, revelando-se o arbitramento em patamar proporcional e razoável, em estrita observância à dupla finalidade compensatória e pedagógica da reparação civil. A fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais no patamar mínimo legal não comporta redução, devendo ser mantida a condenação, com a respectiva majoração imposta pela fase recursal. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação cível interposto em face da respeitável sentença de fls. 262/269, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada por ZILDA LOPES BARCELLOS em face do BANCO BRADESCO S/A.

Na r. sentença, cujo relatório se adota neste aresto, a magistrada de primeiro grau, Doutora Cristiane Vieira, sublinhou que a tese de culpa exclusiva da vítima pelo golpe da falsa central de atendimento não detinha o condão de afastar o dever de indenizar, uma vez que era plenamente exigível e factível ao banco réu obstar as transações que destoavam do perfil da autora. Destacou, ademais, que a falha sistêmica residuiu na omissão em bloquear as operações suspeitas e em não garantir a segurança legitimamente esperada pela consumidora. Com base em tais substratos fáticos e jurídicos, a r. sentença julgou a ação procedente para declarar inexigíveis os contratos de empréstimos objeto da lide, no montante de R\$ 19.004,08 (dezenove mil e quatro reais e oito centavos), e condenar o requerido a restituir, de forma simples, a título de danos materiais, as parcelas já descontadas indevidamente, bem como eventuais parcelas vincendas no curso da demanda, além do valor de R\$ 3.495,92 (três mil quatrocentos e noventa e cinco reais e noventa e dois centavos) relativo aos fundos próprios da requerente transferidos aos fraudadores. Também condenou a instituição bancária demandada ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais. Por fim, o réu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, incluindo em tal base de cálculo o valor do débito declarado inexigível.

Sustenta o apelante, em suas razões recursais (fls. 273/298), que a r. sentença incorreu em manifesto cerceamento de defesa, argumentando que o julgamento antecipado do mérito obstou o seu direito de produzir provas testemunhais, depoimentos pessoais da apelada e do terceiro beneficiário das transferências, e até mesmo prova pericial, pugnando pela anulação do *decisum* para o retorno dos autos à origem e retomada da instrução probatória. Renova, ainda no campo preambular, as teses de ilegitimidade passiva *ad causam* e falta de interesse de agir, vindicando que apenas o terceiro beneficiário do crédito deveria constar no polo passivo da relação processual, aduzindo a imperatividade da denúncia da lide. Acresce suposta inépcia da petição inicial, argumentando que a procuração estaria maculada por ausência de assinatura validada

especificamente pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e que o comprovante de residência estaria em nome de terceiro estranho à lide. Meritoriamente, defende a absoluta regularidade das contratações e das transações via PIX, asseverando que os comandos partiram de ambiente logado, mediante a aposição de senha pessoal, intransferível e uso de *token* de segurança. Argumenta que a própria apelada confessou ter fornecido seus dados após receber contato telefônico, circunstância que atrairia, de forma inexorável, a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme o disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Advoga a inexistência de falha em seu sistema de segurança, destacando que atua como mero participante do ecossistema do Banco Central e que não detém ingerência para reverter transações confirmadas. Subsidiariamente, postula o reconhecimento da culpa concorrente, pleiteia a improcedência do pleito de repetição de indébito e argumenta pela inocorrência de qualquer violação aos direitos da personalidade que justifique a indenização por danos morais, qualificando o evento como mero dissabor ou aborrecimento cotidiano. Na eventualidade de manutenção da condenação, suplica pela redução expressiva do *quantum* indenizatório, aduzindo inobservância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como requer a não incidência da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça quanto ao termo inicial dos juros moratórios. Por derradeiro, insurge-se contra o percentual de honorários advocatícios, requerendo a sua minoração ou o reconhecimento de sucumbência recíproca.

Em contrarrazões (fls. 304/312), a apelada refuta todas as asserções erigidas no apelo, sustentando a higidez e o acerto da prestação jurisdicional de primeiro grau. Assevera a inexistência de cerceamento de defesa, apontando que a matéria debatida é eminentemente de direito e provada documentalmente, o que atrai a incidência do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Rebate as preliminares reiteradas pelo apelante, defendendo a pertinência do polo passivo face à responsabilidade objetiva inerente à relação de consumo, rechaçando a pretendida denunciação da lide com arrimo no artigo 88 do CDC. Esclarece a regularidade da petição inicial, demonstrando a validade jurídica da assinatura eletrônica aposta na procuração e a idoneidade do comprovante de residência titularizado por seu cônjuge. No mérito, reafirma a falha na segurança sistêmica da instituição bancária apelante, invocando a sua condição de idosa e hipervulnerável, que foi vítima de golpe da falsa central de atendimento. Destaca que as transações fraudulentas, consistentes em empréstimos de quase vinte mil reais e transferências imediatas que esvaziaram sua conta e adentraram o limite do cheque especial, destoavam abrupta e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

frontalmente do seu pacato perfil financeiro voltado unicamente ao recebimento de benefício previdenciário. Invoca a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça para evidenciar o fortuito interno, rechaçando qualquer imputação de culpa exclusiva ou concorrente. Ao final, assevera a proporcionalidade da condenação por danos morais em virtude da aflição decorrente da supressão de suas verbas alimentares e do nefasto tratamento dispensado pela via administrativa, pugnando pelo total desprovemento do apelo e requerendo a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em sede recursal.

É o relatório.

Fundamento e decido.

A controvérsia devolvida a esta Corte Bandeirante diz respeito à aferição da responsabilidade civil objetiva da instituição financeira apelante frente ao golpe da falsa central de atendimento, no qual meliantes ludibriaram a apelada, acessaram suas credenciais e realizaram operações financeiras de grande monta. A celeuma estende-se à higidez do julgamento antecipado da lide combatido sob a pecha de cerceamento de defesa, à superação de entraves processuais preliminares, à inaplicabilidade da tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima face à evidente atipicidade das movimentações que não foram paralisadas pelo sistema de prevenção à fraude do apelante, e à consequente exigibilidade de reparação pelos danos materiais e morais experimentados pela apelada.

De proêmio, impende o enfrentamento das preliminares aventadas pelo apelante em seu arrazoado recursal.

Rechaça-se, com veemência, a propalada tese de nulidade da r. sentença por suposto cerceamento de defesa ou supressão procedimental advindos do julgamento antecipado do mérito.

É imperioso rememorar que a processualística civil pátria erigiu o magistrado à condição de destinatário final das provas, competindo-lhe, de forma inarredável, a avaliação quanto à pertinência, relevância e utilidade das diligências instrutórias postuladas pelos litigantes, consoante os ditames do artigo 370 do Código de Processo Civil.

Na hipótese dos autos, a controvérsia debruça-se sobre a ocorrência de fraude bancária eletrônica, cujos contornos fáticos e jurídicos são plenamente passíveis de

demonstração e exaurimento através da prova documental fartamente acostada ao caderno processual. O pleito da instituição financeira apelante, consistente em produzir depoimentos pessoais do fraudador e da própria vítima, além de hipotética e despicienda prova pericial, revela-se providência flagrantemente inócua e procrastinatória. A dinâmica dos fatos encontra-se sedimentada pelos extratos bancários, boletim de ocorrência e pela própria dinâmica incontroversa das alegações. O julgamento da lide exigia tão somente o cotejo do plexo fático e documental com o regramento consumerista no que tange à responsabilização objetiva e ao fortuito interno.

Portanto, tendo a eminente Juíza *a quo* formado o seu firme convencimento com esteio na prova documental constituída, o julgamento imediato da lide não se traduz em ofensa ao contraditório ou à ampla defesa, mas em estrito, louvável e constitucional adimplemento da duração razoável do processo, com fulcro no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

No que tange à arguição de ilegitimidade passiva *ad causam* e ao pretenso pedido de denunciação da lide ao terceiro beneficiário das transações fraudulentas, a insurgência do apelante resvala na inobservância aos basilares princípios protetivos que regem as relações de consumo.

Não sobeja dúvida de que a relação estabelecida entre as partes é indubitavelmente consumerista. A imputação de falha sistêmica, omissão na guarda de dados e deficiência na segurança das transações atrai a legitimidade exclusiva do fornecedor de serviços para responder pelos danos suportados pela sua cliente, sendo o banco a entidade que auferes os lucros e os bônus da vasta atividade tecnológica que disponibiliza no mercado de consumo.

De idêntico modo, a pretensão de integrar o terceiro criminoso à lide através do instituto da denunciação resvala na expressa e cogente vedação imposta pelo artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor. A *mens legis* de referida norma tem o claro escopo de obstar que o consumidor hipossuficiente seja inserido e refém de complexas e morosas discussões sobre direito de regresso instauradas entre o fornecedor e terceiros estranhos ao feixe principal da lide. A responsabilidade do apelante é aferida de forma imediata e objetiva, salvaguardando-se, à obviedade, o seu superveniente direito de manejar a competente via regressiva autônoma em face de quem de direito, sem que isso implique conturbar ou retardar o presente feito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desmerece, igualmente, guarida a preliminar de inépcia da petição inicial fundada na suposta invalidade da assinatura eletrônica constante do instrumento de mandato procuratório e no recebimento de comprovante de endereço em nome do consorte da apelada.

A Lei nº 11.419/2006, ao dispor sobre a informatização do processo judicial, e a Medida Provisória nº 2.200-2/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, compõem o microsistema de validade dos documentos eletrônicos. Ocorre que o § 2º do artigo 10 da referida Medida Provisória é lapidar e hialino ao preceituar expressamente que o ordenamento não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos eletrônicos, inclusive os que se valham de certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitidos e não refutados fundamentadamente sob o prisma da efetiva falsidade ideológica ou material.

O apelante não arguiu, nem de longe, a falsidade da assinatura em si, mas insurgiu-se de forma meramente genérica e retórica contra a plataforma utilizada. A procuração reveste-se de ampla presunção de validade, ratificada pela robusta atuação dos causídicos no curso do processo.

Outrossim, a impugnação ao comprovante de endereço margeia a litigância temerária, porquanto a legislação processual exige, a teor do artigo 319 do Código de Processo Civil, a indicação do endereço, inexistindo comando legal que condicione a higidez da peça vestibular à apresentação de fatura de consumo obrigatoriamente e exclusivamente em nome do peticionário, mormente quando se tem juntada aos autos, logo na gênese processual, certidão de casamento que espanca qualquer mínima perplexidade quanto ao domicílio conjugal da parte. Tais filigranas burocráticas brandidas pelo apelado não ostentam aptidão para fulminar a exordial.

Derradeiramente, na seara perfunctória, cai por terra a suposta falta de interesse de agir decorrente de alegada ausência de pretensão resistida. O princípio do inafastável acesso à prestação jurisdicional, talhado como cláusula pétrea no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, não condiciona o exercício do direito de ação ao tortuoso, e muitas vezes infrutífero, esgotamento das instâncias administrativas. Sem embargo da desnecessidade jurídica de tal pressuposto, os documentos coligidos aos autos evidenciam insofismavelmente que a apelada, desesperada diante da abrupta supressão de suas verbas alimentares, diligenciou de imediato, inaugurou procedimento interno de contestação de débitos, e amargou resposta engessada e denegatória por parte da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira apelante, corporificando, em sua plenitude, a lide e a pretensão resistida que legitimam a invocação do manto do Poder Judiciário.

Adentrando ao cerne basilar da controvérsia, ressoa incontroverso que os ditames normativos e principiológicos abrigados pelo Código de Defesa do Consumidor incidem com supremacia absoluta na espécie, *ex vi* da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Tal premissa atrai a irrefragável aplicação da teoria do risco do empreendimento, corporificada no artigo 14 da legislação protecionista, o qual preleciona que o fornecedor responde, independentemente da verificação de culpa, pela reparação dos danos deflagrados em virtude de falhas e vulnerabilidades atinentes à prestação dos serviços que disponibiliza no mercado.

O núcleo defensivo do apelante erige-se, quase em sua inteireza, na invocação da excludente de responsabilidade capitulada no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, consubstanciada na pretensa culpa exclusiva ou concorrente da apelada, sob o frágil argumento de que as movimentações financeiras contestadas foram realizadas mediante o uso de senhas pessoais e *tokens* de segurança, em ambiente virtual previamente logado, aduzindo que a apelada cedeu às persuasões criminosas da falaciosa central de atendimento.

Todavia, a realidade fática e o avanço da jurisprudência consolidada pelos Tribunais Superiores fulminam tal narrativa isentiva. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça é de contundência ímpar ao estatuir que "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

O golpe da falsa central de atendimento, malgrado inicie-se com uma abordagem fraudulenta externa, concretiza-se e encontra ambiente fértil para sua consumação unicamente devido à profunda e reprovável ineficiência dos sistemas de monitoramento antifraude das instituições financeiras. Ademais, não se pode olvidar que a apelada consubstancia a figura da consumidora hipervulnerável: uma cidadã idosa, cujos proventos consistiam estritamente no recebimento rotineiro de singelo benefício previdenciário na monta de pouco mais de três mil reais. Subitamente, o sistema bancário operado pelo apelante recepciona, autoriza e ultima a contratação de dois empréstimos vultosos, superando a casa dos dezenove mil reais e, em intervalo sequencial e ínfimo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

chancela a transferência integral destes recursos, agregados aos parques fundos que a idosa possuía, para contas de terceiros absolutamente estranhos ao seu convívio, lançando o saldo em limite negativo de cheque especial jamais utilizado por ela em tal magnitude.

Esta anômala, extravagante e acintosa quebra de padrão comportamental do perfil transacional da apelada haveria de acionar, imediata e compulsoriamente, as travas de segurança dos algoritmos que a instituição financeira apelante alardeia possuir. A aceitação passiva de operações tão nefastas e fora da curva, sem a adoção de qualquer mecanismo efetivo de checagem, bloqueio preventivo, ou alerta severo antes da liquidação traduz e configura a inequívoca falha na prestação do serviço. O fortuito interno consolida-se, portanto, na absoluta ausência da segurança que a consumidora legitimamente tem o direito de esperar do seu banco mantenedor. O estelionatário apenas triunfou em sua empreitada ilícita porque a instituição financeira forneceu a plataforma permissiva que deixou de blindar a hipervulnerável correntista frente a uma transação altamente suspeita.

Desse modo, afigura-se completamente inaplicável a imputação de culpa exclusiva da vítima ou a tese de culpa concorrente, haja vista que a concretização do dano avulta, como causa eficiente, primária e preponderante, da omissão sistêmica do ente bancário. A responsabilidade é indelével e objetivamente carregada ao apelante.

Em consonância com as premissas delineadas, a reparação dos danos materiais deve ser mantida incólume, na exata medida em que delineada pela proficiente sentença hostilizada. O reconhecimento judicial da inexigibilidade dos contratos de mútuo fiduciário forjados de modo espúrio em nome da apelada é corolário lógico da nulidade da operação. A instituição financeira apelante deve promover o integral estorno e devolução, na modalidade simples, de toda e qualquer cifra indevidamente descontada da conta da apelada, abrangendo o reembolso dos R\$ 3.495,92 correspondentes aos fundos inerentes ao seu acervo patrimonial pessoal que foram escoados na transferência criminosa, além das tarifas, IOF, encargos de limite de crédito pré-aprovado que foi reativado sem o seu pálido consentimento, e todo o desconto referente às prestações dos empréstimos ora fulminados, preservando-se a correção monetária escoreita a partir de cada indevido desembolso e o somatório dos juros moratórios na exata inteligência da r. sentença de primeiro grau.

No atinente ao dano moral, o apelo resvala no mais supino desapego às agruras impingidas à apelada. A infeliz narrativa defensiva que almeja reduzir o episódio a

um mero aborrecimento cotidiano ofende a razoabilidade. A apelada, senhora na longevidade da vida, deparou-se não somente com a subtração de suas economias de subsistência de estrita índole alimentar advindas do suor laborativo consolidado em proventos de aposentadoria, como também com a repentina e injusta imputação de um passivo estarrecedor perante a instituição bancária apelante. O desassossego, o terror da insolvência iminente, o calvário percorrido em delegacia e nos inoperantes canais de atendimento do apelante para se ver socorrida e esbarrar na mais gélida negativa administrativa compõem um quadro fático que exsurge de forma cristalina para a consolidação do dano moral *in re ipsa*. O atentado à sua paz de espírito, ao seu equilíbrio psíquico e à segurança de sua manutenção digna resta sobejamente caracterizado.

Neste diapasão, importante trazer à baila os seguintes precedentes desta Corte Bandeirante:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO". CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E ANTECIPAÇÃO DE 13º SALÁRIO MEDIANTE ARDIL. FALHA NA SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (SÚMULA 479 DO STJ). VALIDADE DAS CONTRATAÇÕES NÃO DEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS TÉCNICOS INDISPENSÁVEIS À SEGURANÇA JURÍDICA DAS OPERAÇÕES DIGITAIS. NÃO APRESENTAÇÃO DE GEOLOCALIZAÇÃO, ENDEREÇO IP, TRILHA DE AUDITORIA, ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA OU CERTIFICADO DE AUTENTICIDADE. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (ART. 6º, VIII, CDC). INEXIGIBILIDADE DOS MÚTUOS MANTIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. NECESSIDADE. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A mera alegação de uso de senha, desacompanhada de metadados essenciais, não comprova que foi a autora quem efetivamente realizou ou autorizou os empréstimos, máxime em um cenário de reconhecimento de fraude ("golpe do falso funcionário"). A ausência destes requisitos de validação digital torna os contratos nulos de pleno direito, impondo-se a

manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos. 2. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, respondendo pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando-se como fortuito interno, inábil a romper o nexos causal. 3. Inaplicabilidade da excludente de culpa exclusiva da vítima quando o golpe é sofisticado, envolvendo dados sigilosos sob a guarda do banco, e a instituição não demonstra o ato volitivo do consumidor acerca da contratação, tampouco adota mecanismos eficazes de bloqueio preventivo de transações suspeitas. 4. O dano moral decorre do próprio fato (in re ipsa), consubstanciado na angústia e privação de verba alimentar (aposentadoria) sofridas pela consumidora hipervulnerável. 5. A fixação da indenização por danos morais deve pautar-se pelos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter punitivo-pedagógico da medida. No caso, o montante comporta redução para adequar-se aos parâmetros desta Colenda Câmara para casos análogos. (TJSP; Apelação Cível 1003342-28.2025.8.26.0292; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESTITUIÇÃO DE VALORES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. PROVIMENTO PARCIAL. I. CASO EM EXAME Apelação contra sentença que julgou procedente ação de restituição e indenização por fraude bancária. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO Definir se configura culpa exclusiva da vítima quando consumidor idoso realiza operações induzido por fraudadores; verificar cabimento de indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR Aplicável responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços bancários, caracterizando fortuito interno conforme Súmula 479 do STJ. O banco permitiu operações atípicas que destoavam do histórico do correntista aposentado sem bloqueios preventivos ou mecanismos de detecção de anomalias transacionais. Validação por senha e token não afasta responsabilidade quando ausentes ferramentas de monitoramento comportamental e detecção de operações incompatíveis com perfil do cliente. Fraude contra instituição financeira constitui fortuito interno

porque ausentes imprevisibilidade e inevitabilidade, sendo risco inerente à atividade bancária. Inexiste culpa exclusiva da vítima induzida a erro por engenharia social com fraudador identificado como funcionário do próprio banco. Fraude que compromete verba alimentar de aposentado gera dano moral presumido, agravado por recusa administrativa injustificada evidenciada nas comunicações com SAC. Valor indenizatório fixado em dez mil reais mostra-se excessivo, devendo ser reduzido para cinco mil reais sem configurar sucumbência recíproca. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. Banco responde objetivamente por fraudes em operações praticadas por terceiros como fortuito interno. 2. Ausência de detecção de operações atípicas configura defeito na prestação de serviço bancário. 3. Validação por senha não afasta responsabilidade quando ausente detecção de anomalias nos valores. 4. Fraude que compromete verba alimentar gera dano moral presumido. 6. Redução de indenização por danos morais não gera sucumbência recíproca. Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 3º, II, e 51, IV; CC, arts. 422 e 927, parágrafo único. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479, Súmula 326, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.11.2011, REsp 2.052.228-DF e EAREsp 664.888-RS; TJSP, Enunciado 14 da Seção de Direito Privado, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Marco Pelegrini, j. 24.09.2025 e Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 21.08.2025. (TJSP; Apelação Cível 1007372-85.2025.8.26.0008; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2026; Data de Registro: 23/02/2026)

A quantificação do gravame moral, por seu turno, deságua na imutabilidade do prudente arbitramento originário. A Juíza monocrática fixou a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Longe de representar um enriquecimento sem causa da apelada, tal cifra atende ao binômio compensatório e punitivo-pedagógico informador da responsabilidade civil, preceituado na dicção do artigo 944 do Código Civil. O montante não configura exorbitância, revela-se, ao contrário, balizado pelas diretrizes de proporcionalidade e razoabilidade frente à capacidade econômica do apelante e à severidade da lesão suportada pela apelada.

Sobre a indenização por dano moral, deverá incidir correção monetária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data de prolação da sentença, com fundamento na súmula 362 do STJ, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação, com fulcro no artigo 405 do Código Civil, por se tratar de responsabilidade civil contratual, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, observando-se a partir de então a sistemática da referida lei.

Por derradeiro, repudia-se a pretensão recursal que almeja minorar a verba honorária de sucumbência ou invocar a fantasiosa ocorrência de sucumbência recíproca.

A apelada sagrou-se inteiramente vitoriosa em sua contenda, pois foram acolhidas as pretensões de inexigibilidade dos débitos, a devolução dos danos materiais e a compensação moral. A verba honorária arbitrada na gênese processual encontrou alicerce no patamar mínimo e legal de 10% (dez por cento) sobre o vulto integral da condenação, percentual este irredutível sob a exegese expressa do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Sendo impossível minorar o que já repousa no piso normativo, e constatado o labor despendido pela parte adversa no oferecimento das contrarrazões, em resposta à apelação, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em prol dos patronos da apelada para o patamar de 20% (vinte por cento) do valor total e atualizado da condenação, por estrita obediência ao comando impositivo do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, premiando-se o grau de zelo profissional nesta alçada *ad quem*.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Saliento, por fim, objetivando minimizar a utilização indevida da via declaratória, que a demonstração pontual e objetiva da omissão, obscuridade ou contradição no julgado constitui ônus da parte embargante, cuja falha poderá resultar na aplicação das penalidades legais em face da protelação indevida do processo e da tipificação da natureza infringente do recurso. O mesmo raciocínio se aplica aos embargos fundamentados na necessidade de prequestionamento, diante do entendimento consolidado no Eg. Superior Tribunal de Justiça de que não há necessidade de que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado, sendo suficiente que a matéria tenha sido devidamente enfrentada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

São Paulo, 18 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relatora

Assinatura Eletrônica