



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000176777**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019246-40.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante EZEQUIEL RABELO DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), LÉA DUARTE, ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 5 de março de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 413**

**APELAÇÃO CÍVEL nº: 1019246-40.2025.8.26.0405**

**COMARCA: OSASCO**

**APELANTE(S): EZEQUIEL RABELO DE SOUSA**

**APELADO(S): BANCO BRADESCO S.A.**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: RUBENS PEDREIRO LOPES**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. FORTUITO INTERNO E EXTERNO CONFIGURADOS. RECURSO IMPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Autor alega ter sido vítima de golpe telefônico (“falsa central”), com contratação fraudulenta de três empréstimos, cujos valores foram majoritariamente transferidos via PIX a terceiros. Sentença de parcial procedência do pedido. Apelação interposta pela parte autora.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir: (i) se, no presente caso, houve culpa concorrente; (ii) se é cabível o afastamento da compensação do valor de R\$ 654,24; (iii) se é devida a restituição em dobro dos valores descontados da conta do autor, a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos; (iv) se estão configurados danos morais indenizáveis; e (v) se deve ser afastada a sucumbência recíproca.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A fraude caracteriza fortuito externo na fase de contratação, em razão de engenharia social praticada por terceiro, e fortuito interno na etapa subsequente de movimentação dos valores, diante da ausência de mecanismos eficazes de monitoramento transacional.

4. Configurada culpa concorrente do consumidor, e diante de engano justificável na cobrança, afasta-se a restituição em dobro.

5. Não é devida indenização por danos morais quando os abalos experimentados pelo consumidor decorrem da fraude praticada por terceiro, sem demonstração de lesão extrapatrimonial autônoma imputável ao banco.

6. Mantida a compensação do valor remanescente que efetivamente permaneceu sob disponibilidade do autor, sob pena de enriquecimento sem causa.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. Recurso improvido.

Tese de julgamento: 1. Em fraudes bancárias decorrentes de engenharia social, pode haver coexistência de fortuito externo na contratação e fortuito interno na movimentação dos valores. 2. A culpa concorrente do consumidor afasta a repetição em dobro. 3. Não é devida indenização por danos morais quando os abalos decorrem da fraude praticada por terceiro, sem demonstração de lesão extrapatrimonial autônoma imputável ao banco. 4. É legítima a compensação do valor remanescente disponibilizado ao correntista, para evitar enriquecimento sem causa.

Legislação relevante citada:

CDC, art. 14, §3º, inc. II.

CC, art. 389, p. único; art. 406, §1º; art. 927, p. único.

CPC, art. 85, §2º, §11; art. 98, §2º e §3º.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, j. 28/11/2024;

TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, j. 30/09/2024;

TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, j. 04/12/2025. □

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 236/243, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Isto posto e considerando o mais que dos autos consta, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para declarar a inexistência dos contratos de fls. 129/130, 133/134 e 135/136, fazendo cessar qualquer desconto em conta e/ou benefício previdenciário, e condenar a parte ré a devolver à autora todos os descontos realizados para pagamento dos empréstimos e de encargos da mora, compensando-se com o total de R\$ 654,24, que restaram disponibilizados à requerente e que esta teria de devolver ao banco. Tais valores (a soma de eventuais descontos e o importe de R\$ 654,24 a ser compensado) deverão ser corrigidos desde o desconto/depósito em conta pelo IPCA e acrescida de juros de mora, desde a citação, fixados de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a3º, Código Civil).*

*Diante da sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais cada uma. Em relação aos honorários, considerando o trabalho desempenhado pelos causídicos, condeno o autor ao pagamento dos honorários advocatícios que fixo, por equidade, em R\$ 1.500,00 ao patrono do réu e este, por sua vez, ao pagamento de R\$ 2.500,00, também fixados por equidade em razão do inestimável valor da condenação neste momento, ao patrono da parte autora, ressalvada a gratuidade, se o caso.”.*

O autor apela objetivando a reforma da r. sentença sustentando, em resumo: (a) a inaplicabilidade da tese de culpa concorrente, com o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno; (b) a impossibilidade de imputação ao autor da devolução do valor de R\$ 654,24, diante da inexistência de proveito econômico; (c) a restituição em dobro dos valores descontados de sua conta, a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos; (d) a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais; e (e) o afastamento da sucumbência recíproca, com a atribuição integral das custas e honorários ao réu, além da majoração dos honorários em grau recursal (fls. 248/264).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 268/272).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Diante da tempestividade, da dispensa do preparo por ser o apelante beneficiário da justiça gratuita e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

O recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

Em sua inicial, o autor narra que, em 25/06/2025, foi vítima do chamado “golpe da falsa central telefônica”, ocasião em que recebeu ligação de número que aparentava ser de canal oficial do banco réu, por interlocutor que se apresentou como seu preposto. Afirma que, acreditando tratar-se de contato legítimo, forneceu informações pessoais que teriam sido utilizadas para contratar, de forma



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudulenta, três empréstimos pessoais nos valores de R\$ 5.813,43, R\$ 340,81 e R\$ 600,00, totalizando R\$ 6.754,24.

Sustenta que os valores foram imediatamente transferidos via PIX para conta de terceiro, sem qualquer proveito econômico, e que, ao acessar sua conta bancária, constatou a existência de descontos relativos às parcelas dos empréstimos, os quais afirma não ter contratado.

Alega que procurou administrativamente a instituição financeira no dia seguinte aos fatos, munido de extratos e informações que evidenciavam a fraude, sem, contudo, obter qualquer solução.

Requeru, assim, a declaração de nulidade dos contratos, a cessação das cobranças, a restituição em dobro dos valores descontados pelo banco a título de parcelas dos empréstimos, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo a ocorrência de fraude e a falha na prestação dos serviços bancários, aplicando a tese da culpa concorrente, para declarar a inexistência dos contratos, determinar a cessação dos descontos, condenar o réu à restituição simples dos valores descontados, com compensação do montante de R\$ 654,24, afastando, contudo, a indenização por danos morais e a repetição em dobro, além de reconhecer a sucumbência recíproca.

Assim, a controvérsia recursal limita-se à análise da responsabilidade da instituição financeira pelas operações decorrentes do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, à luz das circunstâncias do caso concreto.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois as instituições financeiras exercem atividade comercial figurando como fornecedoras por expressa disposição do artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no parágrafo 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

No presente caso, é incontroversa a incidência das normas consumeristas e a falha na prestação do serviço, já reconhecida na r. sentença, de modo

que a controvérsia não reside na existência da fraude, mas sim na extensão da responsabilidade atribuída à instituição financeira, diante da conduta do consumidor no evento danoso.

Assim, embora o réu sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria demanda análise que harmonize a responsabilidade objetiva das instituições financeiras com a efetiva participação do consumidor na dinâmica dos fatos, especialmente para fins de aferição da alegada culpa concorrente.

Embora o autor sustente a inaplicabilidade da tese de culpa concorrente, defendendo a responsabilização integral da instituição financeira, a matéria exige análise que harmonize a responsabilidade objetiva do fornecedor com a efetiva conduta do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de 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.”*. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

*“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.”* [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.”* (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

*“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ”* (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).*

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação, diferentemente do defendido pelo apelante, encontram-se caracterizados tanto o fortuito externo quanto o fortuito interno.

No que toca ao fortuito externo, verifica-se sua configuração na medida em que, conforme a narrativa apresentada, o autor, sob confiança indevidamente induzida, forneceu informações pessoais por ligação telefônica, vindo a ser posteriormente surpreendido com a contratação de três empréstimos pessoais (nos valores de R\$ 5.813,43, R\$ 340,81 e R\$ 600,00), totalizando R\$ 6.754,24. O montante de R\$ 6.100,00 foi imediatamente transferido, via PIX, para conta de terceiro, tendo o saldo remanescente permanecido disponível na conta do autor, conforme extratos de fls. 34/35.

Sob esse prisma, a fraude se desenvolveu fora do ambiente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de controle direto do banco, mediante manipulação psicológica da vítima, que, acreditando estar em contato com agente legítimo da instituição, foi levada a atuar em contexto que não refletia sua real intenção negocial.

Nessa conjuntura, a manifestação de vontade do consumidor revela-se viciada por erro provocado por ardil de terceiro, típico dos golpes de engenharia social, não se confundindo com intenção real de contratar os mútuos ou de dispor dos valores.

Delimitado o fortuito externo na fase de contratação, cumpre, agora, corroborar a existência de fortuito interno na etapa subsequente de movimentação dos valores, conforme bem reconhecido na r. sentença.

É incontroverso que, após a contratação dos empréstimos impugnados, grande parte dos valores foi imediatamente transferida, no mesmo dia, para conta de terceiro, por meio da operação nº 1834273, esvaziando quase integralmente o saldo recém-creditado.

Esta sequência de contratação inédita de crédito, seguida de seu imediato escoamento, constitui um padrão clássico de fraude por engenharia social, que deveria ter acionado os alertas de segurança do réu.

O dever de segurança das instituições financeiras, no contexto tecnológico atual, transcende a mera verificação de senhas. Exige-se a implementação de algoritmos e sistemas de monitoramento comportamental capazes de correlacionar eventos e detectar padrões suspeitos como o verificado no caso em tela. A ausência de um bloqueio preventivo ou de uma confirmação ativa diante de tal cenário anômalo configura o defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Trata-se, portanto, de fortuito interno, nos exatos termos da Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. O fortuito interno está configurado uma vez que o réu não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, pois embora a conduta tenha sido iniciada por terceiro e facilitada pela atuação do consumidor, a sua consumação somente foi possível diante da ineficiência dos mecanismos de monitoramento transacional, que não detectaram nem interromperam um risco inerente e previsível à atividade financeira.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que se reconheça a existência de culpa concorrente do consumidor, conforme ponderado na r. sentença, observa-se que o *decisum* imputou à instituição financeira a integralidade do prejuízo decorrente dos empréstimos, ressalvada apenas a compensação do montante de R\$ 654,24, que permaneceu disponibilizado ao autor.

Ocorre que não houve recurso da parte ré contra o capítulo condenatório. Assim, ainda que se cogitasse redistribuição mais ampla dos prejuízos em razão da concorrência de condutas, qualquer alteração que agravasse a situação do apelante encontraria óbice na vedação à *reformatio in pejus*, razão pela qual se impõe a manutenção da sentença nesse ponto, tal como lançada.

Dessa forma, a controvérsia recursal fica limitada à possibilidade de afastar, ou não, a compensação do valor de R\$ 654,24.

Neste particular, também não assiste razão ao autor.

Os extratos de fls. 34/35, por ele próprio apresentados, evidenciam que, após a contratação dos três empréstimos em 25/06/2025, houve imediata transferência de R\$ 6.100,00 a terceiro, mas não o esvaziamento absoluto do numerário, remanescendo saldo que viabilizou a realização de operações subsequentes (inclusive movimentações de pequena monta, além de saque e nova transferência em data posterior), o que é incompatível com a alegação de que nenhum valor teria permanecido sob sua disponibilidade fática.

Nessas condições, correta a solução conferida na origem ao determinar a compensação de R\$ 654,24, sob pena de enriquecimento sem causa, uma vez que a invalidação dos contratos não autoriza a devolução integral dos descontos sem o abatimento do montante que efetivamente permaneceu sob disponibilidade do correntista.

Fica, assim, autorizada a compensação do referido valor com eventuais quantias devidas ao autor por força deste julgado, a ser realizada na fase de liquidação.

Quanto ao pleito de restituição em dobro, registre-se que o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe a ausência de engano justificável na cobrança, requisito que não se verifica na hipótese de culpa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concorrente, reconhecida no caso concreto.

Superada essa questão, no tocante ao dano moral, inexistente situação apta a ensejar reparação.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, *“se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado”* (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

Não há dúvida de que o apelante suportou frustração em virtude do ocorrido.

No entanto, em hipóteses como a dos autos, a caracterização do dano moral exige que a conduta do fornecedor traga consequências relevantes na vida do lesado, ou seja, que supere o mero aborrecimento e desgaste naturalmente decorrentes das tentativas de solucionar o problema, o que não se mostra demonstrado.

No mais, os danos morais eventualmente experimentados pelo autor não decorrem diretamente do ato praticado pela instituição financeira, mas sim do ato de terceiros que cometeram a fraude.

Ainda que tenha sido reconhecida a ilicitude da conduta do réu consistente na falha de prestação de seus serviços, não se pode perder de vista a conduta do próprio autor, também decisiva para a ocorrência do evento danoso.

A falta de cautela do apelante, notadamente a partir da confiança depositada em um interlocutor completamente desconhecido e do fornecimento de informações pessoais sem prévia verificação da autenticidade do contato, foi condição essencial para a concretização da fraude.

O banco réu, apesar de ter falhado na prestação do seu serviço, não pode ser responsabilizado pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito, especialmente na hipótese em exame, na qual, embora inexistente culpa exclusiva do autor, restou evidenciada a falta de cautela por parte deste.

Nestas condições, não ocorreu dano moral passível de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reparação.

No tocante à insurgência contra a fixação dos honorários advocatícios e à alegada sucumbência recíproca, o pleito não merece acolhimento.

Embora o autor tenha obtido êxito quanto à declaração de inexistência dos contratos e à restituição simples dos valores descontados, restaram integralmente rejeitados os pedidos de indenização por danos morais e de repetição em dobro, os quais representavam parcela substancial da pretensão econômica deduzida em juízo, razão pela qual se mantém a sucumbência recíproca.

Ressalte-se que a hipótese não se subsume à Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, uma vez que o pedido de indenização por danos morais foi julgado integralmente improcedente, e não apenas arbitrado em valor inferior ao postulado.

Destarte, o recurso não comporta provimento, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Mantida a sucumbência recíproca e desprovido o recurso, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal. Assim, considerando que a verba honorária foi fixada por equidade na origem e que a parte apelante restou vencida também nessa instância, eleva-se o valor dos honorários para R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil: “*Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. (...) § 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento.*”.

A exigibilidade da verba honorária, contudo, fica suspensa enquanto perdurar a condição de hipossuficiência do recorrente, nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso**.

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1019246-40.2025.8.26.0405  
Comarca: Osasco  
Apelante: Ezequiel Rabelo de Sousa  
Apelado: Banco Bradesco S/A

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

Com o devido respeito ao Eminentíssimo Relator, discordo do seu voto quanto à indenização por danos morais, pois a sentença reconheceu que houve falha na prestação dos serviços bancários ao permitir a contratação fraudulenta de empréstimos em nome do autor.

A contratação fraudulenta de três empréstimos por falha de segurança bancária causa presumível angústia ao consumidor e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema, de modo que ele faz jus a uma indenização.

Há que se considerar também o caráter pedagógico e preventivo da indenização por danos morais nas relações de consumo, para penalizar o banco pela falha na prestação dos seus serviços e compeli-lo a adotar medidas de segurança mais robustas para evitar que este tipo de fraude continue acontecendo.

Diante do exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso para condenar o requerido ao pagamento de uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

LÉA DUARTE



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	14	Acórdãos Eletrônicos	Dimitrios Zarvos Varellis	2F4ACE5B
15	15	Declarações de Votos	Léa Maria Barreiros Duarte	2F59D5E2

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1019246-40.2025.8.26.0405 e o código de confirmação da tabela acima.