



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000116781

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019379-82.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante GEOVANA KELLY SILVA AGUIAR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 9001/26

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ABERTURA DE CONTA POR ESTELIONATÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I- CASO EM EXAME: Apelação da autora contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 549,99 e rejeitando o pedido de indenização por danos morais, sob fundamento de culpa concorrente da vítima. A autora sustenta sofisticação do ardil, vulnerabilidade do consumidor, impossibilidade de culpabilização da vítima, responsabilidade objetiva do banco e ocorrência de dano moral *in re ipsa*, requerendo reforma da sentença para condenação do réu ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de danos morais e majoração dos honorários advocatícios

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Saber se a conduta do réu dá ensejo à caracterização do dano moral, diante da falha na prestação do serviço bancário. 2. Se há fundamento para majoração dos honorários sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Autora vítima do golpe da falsa central de atendimento – Realização de 5 transferências sob ludíbrio, acreditando estar efetuando o pagamento de supostas taxas para liberação de empréstimo com o Nubank – Transferências realizadas pela autora a terceiro desconhecido, em conta mantida no Banco Bradesco, réu – Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta destinatária – Utilização da referida conta pelo fraudador como meio para a prática do ilícito – Inobservância das Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 96/2021 – Inexistência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Caracterização de fortuito interno – Incidência da Súmula nº 479 do STJ – Falha na prestação do serviço, notadamente quanto ao dever de segurança que legitimamente se espera (art. 14, § 3º, inciso II, do CDC) – De outra banda, adesão da consumidora à dinâmica do golpe – Contribuição para o resultado danoso – Ausência de cautela ao deixar de verificar a autenticidade das informações recebidas – Acatamento espontâneo das orientações fornecidas pelo fraudador – Participação ativa de ambas as partes – Culpa concorrente devidamente caracterizada – Dano moral não configurado – Comportamento da autora apto a afastar a reparação

extrapatrimonial – Dever objetivo de cuidado inobservado na situação concreta – Evento que, embora gere transtornos e aborrecimentos, não alcança a esfera da dignidade ou dos direitos da personalidade – Valor irrisória da condenação autorizou fixação por equidade dos honorários – Ausente justa causa para majoração.

IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A ausência de cautela mínima do consumidor, diante de sinais evidentes de fraude, afasta a caracterização de dano moral indenizável. 2. Revela-se adequada a fixação equitativa dos honorários sucumbenciais, em razão do parcial provimento do recurso, notadamente diante do reconhecimento da culpa concorrente da parte autora para o evento danoso.

Legislação Citada: CDC, art. 14; CC, art. 945.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479;

TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel. Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); j: 25/11/2025

TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Rel. Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); j: 18/08/2025

Vistos.

Trata-se de ação de restituição de quantia paga cumulada com indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 136/141, cujo relatório adoto, que condenou o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 549,99, rejeitando, contudo, o pedido de indenização por danos morais, ao fundamento de culpa concorrente da vítima.

Os honorários advocatícios foram fixados em R\$ 500,00 em favor do patrono da autora e em 10% sobre o valor do dano moral pretendido (R\$ 2.000,00) em favor do patrono do réu, reconhecendo a sucumbência recíproca e suspendendo a exigibilidade das verbas devidas pela autora, em razão da concessão da gratuidade da justiça.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

Em suas razões recursais, a apelante sustenta a sofisticação do ardil empregado e a inexistência de fraude grosseira, bem como a sua condição de vulnerabilidade, defendendo a impossibilidade de culpabilização da vítima. Aduz a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a caracterização de fortuito interno e a incidência da Súmula nº 479 do STJ, afirmando a ocorrência de dano moral *in re ipsa*. Requer, assim, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00, além da majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da causa ou, subsidiariamente, sua fixação por apreciação equitativa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC.

Contrarrazões às fls. 165/169.

É o relatório.

Voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a controvérsia à análise da caracterização ou não do dano moral indenizável, diante da alegada falha na prestação do serviço bancário consistente na abertura de conta por estelionatário, bem como da possibilidade de majoração dos honorários advocatícios fixados na sentença.

Respeitados os argumentos recursais, a r. Sentença comporta integral manutenção e, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, adota-se a r. sentença recorrida como razão de decidir, por seus próprios fundamentos, que bem analisaram as provas dos autos e aos quais pouco se aduz.

Na espécie, a recorrente foi contatada por terceiro que, valendo-se de ardil, passou-se por preposto do NuBank e lhe apresentou falsa proposta de concessão de empréstimo, condicionando indevidamente a sua liberação ao cumprimento de supostas exigências operacionais. Induzida em erro pelo estelionatário, a autora efetuou cinco transferências via PIX, no valor total de R\$ 549,99, destinadas a conta de titularidade de pessoa desconhecida, mantida junto à instituição financeira intermediadora, Banco Bradesco.

Verifica-se manifesta negligência no cumprimento das Resoluções do Banco Central nº 4.753/2019 e nº 96/2021, que impõem regras rigorosas para a abertura e manutenção de contas de pagamento, justamente para prevenir fraudes e assegurar a rastreabilidade das operações.

É certo que não veio ao feito prova da data da contratação da conta, nem extratos reveladores de que a conta esteve aberta por período de tempo considerável, ostentando movimentação regular de sorte que a inobservância de protocolos mais seguros para cadastro de clientes e movimentação das contas evidencia falha grave na prestação do serviço, pois permitiu que o estelionatário abrisse e mantivesse conta ativa, utilizada como instrumento para a prática do golpe.

Tais circunstância reforça a responsabilidade objetiva do destinatário do valor, nos termos do artigo 14 do CDC, porquanto a ausência de diligência na verificação cadastral e na adoção de mecanismos eficazes de monitoramento tornou possível o uso indevido da conta digital por fraudadores, vulnerando a segurança do sistema e contribuindo diretamente para o resultado danoso.

Portanto, bem reconhecida a falha na prestação de serviço a ensejar a restituição dos valores transferidos pela autora.

Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 do C. STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o Juízo de origem entendeu que os fatos não ultrapassaram os limites do mero aborrecimento, não havendo demonstração de prejuízo extrapatrimonial relevante com liame causal estabelecido.

A jurisprudência desta Corte tem se posicionado no sentido de que, embora a fraude bancária configure falha na prestação do serviço, o reconhecimento do dano moral exige demonstração de repercussão efetiva na esfera íntima do consumidor, o que não se verifica de forma suficiente nos autos, sobretudo diante de sua participação ativa na fraude.

Não se pode olvidar de que a parte autora disparou toda a

movimentação bancária indevida de *sponte própria*, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade.

O conjunto probatório revela a exigência de pagamentos antecipados para suposta liberação de empréstimo, prática notoriamente irregular e amplamente divulgada como golpe, circunstância que deveria ter despertado cautela mínima por parte da consumidora.

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, não se acolhe essa pretensão recursal de reparação.

Nesse sentido:

Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas, incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE CARTÃO CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor que recebeu ligação telefônica sobre contratação de empréstimo e, ante a solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e digitou chave de segurança. Ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em contratação de empréstimos sucedidos de transferências PIX. Conduta do autor relevante

para o resultado. Transferências PIX em valores expressivos e idênticos, logo após a contratação, destoantes do perfil de movimentação do autor, não detectadas pelo réu. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe. Responsabilidade: configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova doutras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025)

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

A r. sentença fixou a verba em R\$ 500,00 em favor do patrono da autora e em 10% sobre o valor do dano moral pretendido em favor do patrono do réu, em razão da sucumbência recíproca.

A pretensão de majoração para 20% sobre o valor da causa não merece acolhimento uma vez que o valor da condenação mostrou-se irrisório, circunstância que autoriza a fixação dos honorários por apreciação equitativa, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC.

Tal solução mostra-se plenamente alinhada ao entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema nº 1.076, anteriormente destacado.

Assim, o montante arbitrado revela-se adequado e proporcional à natureza da demanda e ao trabalho desenvolvido pelos patronos.

Tendo sido o recurso integralmente desprovido, majora-se a verba honorária fixada na origem para 13% sobre o valor do dano moral pretendido, em favor do patrono do réu, ficando suspensa a exigência em razão da gratuidade, enquanto subsistirem as condições que a determinaram.

Considera-se, ainda, prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a sentença por seus próprios fundamentos.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora