



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000051884

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020061-22.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada SONIA REGINA DOS SANTOS, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte aos recursos. V. U. Sustentou oralmente o advogado Alexandre Bolzani Morello, OAB/SP 492.391.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1020061-22.2024.8.26.0001

Apte(s)/Apdo(s): Sonia Regina dos Santos

Apdo(s)/Apte(s): Banco do Brasil S/A

Juiz(a) de Direito: Adevanir Carlos Moreira da Silveira

Voto nº 4.052/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL/FALSO FUNCIONÁRIO. ESPELHAMENTO. FORTUITO INTERNO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. DANOS MORAIS AFASTADOS. HONORÁRIOS. BASE DE CÁLCULO. INCLUSÃO DO VALOR RELATIVO AOS CONTRATOS DECLARADOS INEXISTENTES. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas por autora e instituição financeira contra sentença que: (i) declarou a inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos de mútuo nº 156382276, 156380481 e 156373768; (ii) condenou o réu à restituição, em dobro, dos valores desviados mediante fraude (R\$ 6.999,90; R\$ 2.483,06; R\$ 1.797,03; e demais quantias a apurar em liquidação); (iii) fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00; (iv) majorou a multa por descumprimento da tutela de urgência; e (v) fixou honorários em 10% sobre a condenação.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve falha na prestação dos serviços bancários a justificar a declaração de inexigibilidade dos débitos e a restituição dos valores; (ii) estabelecer se estão configurados danos morais indenizáveis; e (iii) determinar a base de cálculo dos honorários e o regime de sucumbência.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Espelhamento do contato telefônico da central de segurança da instituição financeira que configura fortuito interno a atrair a responsabilidade desta.

4. As operações flagrantemente atípicas deveriam ter sido bloqueadas pelo Banco, que falhou ao não atuar diante de movimentações financeiras suspeitas, conforme art. 39-B da Resolução BCB 1/20.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

5. Falha na prestação de serviço. Ausência de segurança apta a evitar transações atípicas e fraudulentas realizadas mediante golpe da falsa central. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (CDC, art. 14; Súmula 479 do STJ).

6. Dano moral e desvio produtivo não configurados. Mero aborrecimento. Não comprovação de violação dos direitos da personalidade, nem de relevante perda de tempo para solução da questão. O descumprimento da tutela provisória não caracteriza dano moral autônomo, devendo ser enfrentado mediante execução da multa processual.

7. Os honorários devem incidir sobre o proveito econômico global, incluindo os valores das dívidas declaradas inexigíveis.

8. Afastado o dano moral, configurou-se a sucumbência recíproca, cabendo a cada parte arcar com honorários fixados em 10% sobre o respectivo pedido sucumbente, vedada a compensação.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelações cíveis conhecidas parcialmente providas.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, arts. 186, 187, 188, I, 405, 406 §§ 1º a 3º; CPC, arts. 85 §2º, 240, 373; Resolução BCB nº 1/20 e nº 147/21, art. 39-B.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 479 e 1.306; STJ, REsp 1.199.782/PR; AgRg no AREsp 435.352/MG; REsp 2.220.333/DF; REsp 2.088.636/PR.

Trata-se de apelações interpostas por autora e réu em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido nestes termos: *declaro inexigíveis os créditos pertinentes aos contratos de mútuo identificados pelos números 156382276, 156380481 e 156373768. Condeno o réu a restituir à autora a quantia de sua titularidade depositada na sua conta poupança, R\$ 6.999,90, com atualização monetária pelo IPCA desde a data das operações fraudulentas, verbas acrescidas de juros de mora mais juros de mora legais desde a citação, na forma do art. 406, §§ 1º a 3º do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. Condeno o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 2.483,06, correspondente à diferença entre o valor recebido e o valor utilizado para quitação do empréstimo consignado, com atualização monetária pelo IPCA desde a data de desembolso, verba acrescida de juros de mora legais desde a citação, na*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

forma do art. 406, §§ 1º a 3º do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. Condeno o réu a restituir à autora R\$ 1.797,03, correspondente ao valor referente ao pagamento do boleto quitado em fatura de cartão de crédito, com atualização monetária pelo IPCA desde o desembolso, verba acrescida de juros de mora legais desde a citação, na forma do art. 406, §§ 1º a 3º do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. Condeno o réu a restituir toda a quantia recebida da autora em razão daqueles contratos, com atualização monetária pelo IPCA desde a data dos débitos, verbas acrescidas de juros de mora mais juros de mora legais desde a citação, na forma do art. 406, §§§ 1º a 3º do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. As quantias antes indicadas serão restituídas em dobro. Condeno o réu a pagar R\$ 5.000,00 com atualização monetária pelo IPCA desde este arbitramento, verba acrescida de juros de mora legais desde a citação, na forma do art. 406, §§ 1º a 3º do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024. Condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios que arbitro em 10% da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC. Por fim, observo estar a autora a noticiar o sistemático descumprimento pelo réu da decisão a conceder a tutela de urgência, tal comportamento reiterado no temo evidencia a insuficiência da multa cominatória fixada às fls. 767, assim, elevo esta multa para R\$ 2.000,00 por cobrança, limitada a R\$ 40.000,00 multa a reverter para a autora. Anoto que tal valor não se aplica retroativamente. A multa majorada incidirá a partir da intimação do réu desta sentença na pessoa de seus advogados constituídos (fls. 809/814).

Apela a autora, alegando que a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00; que houve grave falha na prestação de serviços pelo Banco recorrido, que permitiu transações fraudulentas no total de R\$ 33.595,83, montante 153 vezes superior à média de consumo da apelante (R\$ 219,13); que sofreu desvio produtivo, tendo buscado solução via canais administrativos e lavrado boletim de ocorrência, sem êxito; que foi expressivo o impacto concreto do dano, incluindo a perda de R\$ 6.999,90 de economias pessoais, o que comprometeu seu sustento; que ressalta sua condição de vulnerabilidade por ser idosa, aposentada e de baixa instrução, sofrendo vergonha e abalo psicológico;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que se deve lembrar do caráter punitivo e pedagógico da condenação, pois o Banco descumpriu reiteradamente a tutela de urgência ao manter os descontos indevidos; que os honorários sucumbenciais não de incidir sobre o proveito econômico total obtido, composto pela soma do valor declarado inexigível e da condenação por danos morais; que a ação possui natureza dúplce (declaratória e condenatória) e que a verba honorária deve refletir o proveito de ambos os pedidos. **Subsidiariamente**, que os honorários sejam fixados por equidade em valor não inferior a R\$ 7.500,00 (fls. 835/844).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 873/874).

Apela o réu, aduzindo que o débito é existente e regular, tendo comprovado a legitimidade das cobranças, ao passo que a parte recorrida não apresentou qualquer prova documental que ateste a veracidade da alegação de cobrança indevida; que não praticou qualquer conduta ilícita ou falha na prestação dos serviços, sendo incabível a restituição de valores a título de danos materiais, pois o dano não se presume e exige comprovação, nos termos dos arts. 186, 187 e 927 do CC e art. 373 do CPC; que inexistente nexo de causalidade, uma vez que os fatos decorreram da falta de zelo da própria parte recorrida; que não houve prática de ato ilícito apto a gerar indenização por danos morais, tendo o Banco atuado em exercício regular de direito, conforme art. 188, I, do CC; que a parte recorrida não comprovou violação a direitos da personalidade (arts. 11 a 21 do CC), tratando-se a situação de mero aborrecimento cotidiano que não enseja reparação civil. **Subsidiariamente**, que os juros de mora devem incidir apenas a partir da citação, conforme art. 405 do CC e art. 240 do CPC, e não do evento danoso, por se tratar de responsabilidade contratual; que o *quantum* fixado a título de danos morais é exorbitante e deve ser reduzido em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, evitando-se o enriquecimento ilícito da autora. **Prequestiona** a matéria debatida (fls. 1183/1192).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 1195/1197).

Foram apresentadas contrarrazões pela autora (fls.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1208/1215), mas não pelo réu (certidão – fls. 1225).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 1232 e 1234).

É o **relatório**.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pela autora nas contrarrazões à apelação da instituição financeira (fls. 1.211), vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que a parte autora insista em argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o STJ já assentou que *a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade*” (AgRg no AREsp 435.352/MG, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 25/02/2014).

Prosseguindo, narra a autora, em apertada síntese, que foi vítima do golpe do falso funcionário/falsa central, tendo o réu contribuído para os danos causados ao permitir o vazamento de informações sigilosas, bem como se omitir frente às operações que fugiam do seu perfil de consumo.

Afirma ser pessoa idosa e que, em 07/05/2024, recebeu ligação do seu gerente bancário informando a existência de transações indevidas em sua conta.

Acrescenta que acreditou estar tratando com funcionário do Banco, pois a pessoa lhe confirmou dados pessoais como *número de RG e CPF do cliente, número de conta bancária, número de agência, nome do pai, da mãe, últimas transações bancárias realizadas e saldo em conta*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na mesma ligação, foi informada de que sua conta estaria sendo hackeada, sendo necessário adotar procedimento de segurança para impedir a retirada do numerário.

Nesse contexto, assevera que foi induzida em erro para realizar procedimentos que acreditava iriam proteger sua conta, quando, na verdade, acabou efetivando operações bancárias indesejadas.

Conclui dizendo que foram concretizados três empréstimos pessoais, um empréstimo consignado e compras indevidas no cartão de crédito, além de desviados valores de sua conta.

Conclui dizendo que buscou solucionar a questão na esfera administrativa, sem sucesso, ensejando a presente demanda.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser procedente o pedido em relação aos danos materiais, consignando ter restado demonstrada a falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, bem como sua omissão em impedir a concretização de operações destoantes do perfil da autora.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Confiram-se as razões de decidir declinadas na sentença a esse respeito e ora adotadas:

Os fatos em que fundada a pretensão estão bem demonstrados.

A autora foi vítima de estelionato cometido por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

agentes não identificados, estes passaram-se por prepostos do réu, fizeram contato com ela e com habilidade a ludibriaram, levando-a a contratar os empréstimos identificados na inicial e a movimentar toda a quantia própria e creditada pelo réu para contas em nome de terceiros, ações realizadas sob orientação dos golpistas. Como bem esclareceu o réu na contestação, a autora foi vítima do golpe da falsa central telefônica.

E o quadro fático retratado no processo autoriza reconhecer a prestação defeituosa de serviços bancários pelo réu, considerada a segurança que dele legitimamente se espera.

Inequivoco ter falhado o sistema de prevenção à fraude colocado à disposição da autora consumidora, uma vez que a movimentação atípica e vultosa realizada em curto período de tempo não foi detectada pelo sistema de segurança anti-fraude desenvolvido pelo réu, falha a permitir a contratação de seguidos empréstimos e a subsequente transferência da quantia creditada, bem como daquela já de titularidade da autora para contas diversas em diferentes bancos.

A movimentação fraudulenta apontada destoava do perfil de movimentação financeira da conta pela autora e da utilização dos serviços colocados à disposição pelo réu, não há nos autos qualquer evidência de ser hábito da autora a contratação de empréstimos disponibilizados a partir de diferentes linhas de crédito ou a movimentação de grandes somas entre diversas contas bancárias. Este perfil fora da rotina bancária da autora era indiciária de fraude e autorizava o réu a verificar junto a ela a idoneidade das operações de crédito e movimentações realizadas. De todo suspeitas as repentinas contratações subsequentes de crédito de diferentes linhas com a imediata transferência dos valores obtidos para contas diversas, não obstante, o réu não detectou tal movimentação anormal e permitiu a consumação da fraude.

E não se trata de exigir do réu a fiscalização das movimentações feitas pelos clientes. O aparato desenvolvido para prevenção de fraudes deve ter em conta o comportamento usual, rotineiro, o padrão de uso de recursos e contratação de créditos pelos clientes de modo a traçar um perfil que,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

subitamente modificado, autoriza, pela suspeita despertada, a verificação da idoneidade da operação bancária sob cheque. Neste aspecto, falhos os serviços prestados pelo réu, considerada a segurança legitimamente esperada deles pelos clientes consumidores.

Outrossim, bem caracterizada a fraude a vitimar a autora, não há como acolher o argumento de serem os contratos de mútuo e as compras realizadas válidas e eficazes. Tais contratos não resultam de hígida manifestação de vontade da autora, mas sim de fraude, de crime cometido por terceiros não identificados que a ludibriaram mediante ardil bem engendrado e aplicado.

Por conseguinte, os contratos e as transações são nulas e os créditos dele decorrentes inexigíveis.

E não vejo culpa exclusiva da autora, ela não fragilizou a guarda de informações pessoais e senha, ela foi enganada pelo artifício utilizado pelos criminosos, sua vigilância foi vencida pela aparência de idoneidade do contato recebido como se a partir do réu. O esquema criminoso era hábil, apto a enganar ao homem médio, por conseguinte, não reconheço na conduta da autora culpa excludente da responsabilidade do réu.

Houve falha de segurança, prestação defeituosa de serviços, fundamento pelo qual responde o réu, objetivamente, pela reparação dos danos causados, nos termos do art.14 do CDC. Cuida-se de fortuito interno, pois a fraude é conexa com a atividade bancária desenvolvida pelo réu, é risco do seu empreendimento e deve ser por ele assumida. Decide-se em consonância com o entendimento consolidado pelo C.STJ na Súmula 479 e no Recurso Especial nº 1.199.782/PR julgado sob o regime dos recursos repetitivos em que firmada a seguinte tese:

(...)

Inexigíveis os créditos pertinentes aos contratos indicados às fls.4 e 18. É mera consequência desta constatação estar o réu obrigado a restituir à autora toda a quantia recebida em razão deles, seja antes do ajuizamento da ação, seja no curso dela, dada a notícia reiterada de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

descumprimento da tutela de urgência concedida, fls. 794, 799, 801, 805 e 807.

A quantia a restituir deverá ser apurada em liquidação, mediante apresentação de holerite, extrato de conta corrente e de documento hábil a demonstrar o débito de parcelas pertinentes aos contratos 156382276, 156380481 e 156373768.

Outrossim, deverá o réu restituir à autora a quantia de sua titularidade depositada na sua conta poupança, R\$ 6.999,90, realizada em 07.05.2024, fl. 60, pois sua transferência foi realizada no curso da ação fraudulenta dos estelionatários, movimentação atípica não detectada pelo réu. Outrossim, devida também a devolução do valor de R\$ 2.483,06, correspondente à diferença entre o valor recebido e o valor utilizado para quitação do empréstimo consignado em 07.06.2024 e, ainda, o importe de R\$1.797,03, referente ao pagamento de título em fatura de cartão de crédito, realizadas em 07.05.2024, às fls. 94.

Ressalta-se que a restituição dos valores deve ocorrer em dobro, posto que a conduta do réu foi contrária à boa-fé objetiva, dispensada a prova pela autora de má-fé. (...).

Acrescento que a autora comprovou ter recebido diversas ligações da casa bancária no dia dos fatos (07/05/2025 – fls. 29).

Já se tem conhecimento da possibilidade de criminosos utilizarem a tecnologia de espelhamento, permitindo que se passem por contatos idôneos, ludibriando a vítima.

Tais situações não afastam a responsabilidade da instituição financeira, pelo contrário, a atraem, porque *é parte do risco da atividade desta e, por conseguinte, já se mostra suficiente para lhe imputar a responsabilidade pelo ocorrido, posto que foi esta circunstância que levou a requerente ao erro* (Apelação Cível nº 1010713-71.2024.8.26.0003, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, rel. PAULO TOLEDO, j. 31/01/2025).

Note-se que nada há nos autos que indique ter a autora revelado seus dados pessoais aos criminosos, senão apenas confirmado aquelas primeiro informadas pelo fraudador.

Assim, restou evidenciado que houve de vazamento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

das informações bancárias da requerente, porque somente alguém munido do número do seu telefone e sabedor do fato de que é correntista do Banco do Brasil poderia ludibriá-la e convencê-la que era preposto da instituição financeira.

A autora também mostrou a clarividente atipicidade das transferências (extrato da conta corrente – fls. 30/33 e 60/692) e compras no cartão de crédito (faturas – fls. 93/140), bem como dos empréstimos, tomados em sequência, no mesmo dia e em valores completamente destoantes dos seus hábitos financeiros (demonstrativo de origem e evolução de dívida – fls. 34/59).

O fato de as operações terem sido realizadas mediante senha e estarem dentro dos limites do cartão não basta para afastar a responsabilidade do Banco, seja porque rigorosamente previsível a ocorrência de golpes, furtos, roubos e extorsões, seja porque, do contrário, estaria a instituição isenta de promover a segurança de pessoas com maior poder aquisitivo e, portanto, maior limite de crédito, bastando que os meliantes se atentassem a tais limites para que a empreitada criminosa obtivesse sucesso.

Por isso que operações atípicas, i.e., que destoam dos hábitos de consumo do cliente devem se submeter a maior fiscalização pelo Banco, que, na hipótese, deixou de atuar quando deveria.

Nesse sentido, entendimento deste do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em casos semelhantes:

APELAÇÃO - BANCÁRIO - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO EM SEQUESTRO RELÂMPAGO DO CLIENTE DO BANCO - OPERAÇÕES REALIZADAS SOB COAÇÃO COM CARTÕES, CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - DEMANDA FUNDADA EM FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO AO PERMITIR OPERAÇÕES QUE DESTOAVAM DO PERFIL DE CONSUMO - CONTESTAÇÃO SILENTE A RESPEITO - VALORES EFETIVAMENTE DISSONANTES DO PERFIL - EXISTÊNCIA DE LIMITES FINANCEIROS CONTRATADOS PARA UTILIZAÇÃO DOS PRODUTOS BANCÁRIOS QUE NÃO ELIDE A RESPONSABILIDADE DO BANCO POR OPERAÇÕES INFERIORES AO LIMITE, MAS DESTOANTES DO PERFIL - FALHA DO SERVIÇO -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

FORTUITO INTERNO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO - OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR OS DANOS COMPROVADOS - SENTENÇA REFORMADA - DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. (Apelação Cível 1010109-24.2022.8.26.0604, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2), rel. ALEXANDRE COELHO, j. 18/02/2025) (realce nosso)

*APELAÇÃO - EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E TRANSFERENCIA VIA PIX - Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pelo autor pela qual busca o ressarcimento de valores suprimidos de sua conta bancária. Sentença de improcedência. Recurso do autor. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - Empréstimo pessoal e transferência via pix realizados em nome do autor por terceiros - Sequestro relâmpago - Situação que atrairia a aplicação do art. 14, § 3º, II, CDC, em razão de se tratar de evento que foge ao controle de segurança da instituição bancária - **Responsabilidade dos réus, contudo, que se verifica na hipótese em tela - Transações atípicas e fora do perfil do consumidor - Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações - Responsabilidade objetiva verificada - Súmula 479 do C. STJ - Restituição dos valores que se impõe. DANOS MORAIS - Não verificados - Ausência de nexo entre a conduta do banco e os danos morais sofridos pelo autor - Ausência de desdobramentos. SENTENÇA REFORMADA Recurso do autor parcialmente provido.** (Apelação Cível 1057401-78.2022.8.26.0224, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2), rel. JOÃO BATT AUS NETO, j. 27/08/2024) (realce nosso)*

Ademais, a Resolução BACEN 1/20, com a redação dada pela Resolução BACEN 147/21, apesar de ser específica para o PIX, revela que o sistema bancário está apto a realizar tal controle (*Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. § 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; III - o horário e o dia da realização da transação; IV - o perfil do usuário pagador,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e V - outros fatores, a critério de cada participante.)

Esse é o entendimento deste Tribunal de Justiça envolvendo compras atípicas feitas via cartão de crédito:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS.

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e reparação por danos morais. Fraude. Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Transações que não se compatibilizam com o perfil das consumidoras. Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes. Provimento parcial aos recursos.

I. CASO EM EXAME.

*1. Os recursos. Apelações das partes contra a sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, para declarar a inexigibilidade das transações realizadas em 10 e 11/01/2024 (empréstimos nos valores de R\$ 268.524,00); bem como do débito no valor de R\$ 19.415,26, **relativo às compras fraudulentas realizadas por meio de cartão de crédito**; ao ressarcimento da quantia de R\$ 21.516,17; assim como ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.*

(...)

4. MÉRITO.

*4.1. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". Para a análise do caso, de se observar as particularidades. Da análise dos extratos e faturas anexadas pelo requerido, sobressai a discrepância do valor das transações impugnadas no cotejo com o perfil de consumo das requerentes. **No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil das consumidoras.** Incumbia ao banco ter detectado as operações efetuadas pelas consumidoras, 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*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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. (...) (Apelação Cível nº 1007372-43.2024.8.26.0001, 18ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, j. 15/05/2025 – negritei).

Acrescente-se que não há que se falar em culpa concorrente quando inexigível do consumidor a consciência de que agia de forma imprudente ou negligente, dado que seguiu orientações daquele que imaginava ser representante idôneo da instituição financeira, conforme já decidiu o STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

(...)

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.

(...)

3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos. (...) (REsp 2.220.333/DF, 3ª Turma, rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, j. 07/10/2025).

Por outro lado, com razão a instituição financeira em relação à alegação de inexistência de prejuízo extrapatrimonial, pois conforme ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema, o direito à compensação por danos morais decorre de condutas que tenham o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos arts. 11 a 21 do CC, tais como o nome, a honra e a intimidade.

Nessa ordem de ideias, meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Esse é o entendimento já há muito tempo consolidado na jurisprudência do STJ (REsp n. 299.282, 4ª Turma, rel. Min. BARROS MONTEIRO, j. 11/12/2001, e REsp n. 202.564, 4ª Turma, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 01/10/2001).

Do contrário, haveria uma indesejável banalização do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dano moral, fazendo com que os indivíduos se tornassem cada vez mais individualistas e mais desagregados do grupo social, causando situações de conflito judicial pelo mais comezinho confronto.

A gravidade do dano, conforme pondera o jurista Antunes Varela “[...] *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado*” (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Por sua vez e em acréscimo, pondera Sérgio Cavalieri Filho que “[...] *nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos*” (Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Destarte, à luz de tais considerações, conclui-se que não é toda situação fática capaz de caracterizar dano moral indenizável, sendo necessário um cuidadoso exame por parte do magistrado para aferir se o caso concreto a ele posto a julgamento configura, ou não, referida espécie de dano.

Nesse passo, reputo que, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial não ostentam contornos de dano moral, pois, conquanto reconhecida a falha na prestação dos serviços, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico à parte autora, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Ademais, o fato não deu ensejo a maiores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desdobramentos, não havendo demonstração de saldo negativo na conta da parte autora, negatização de seu nome, nem alegação de que esteve impedida de honrar com suas obrigações por conta do ocorrido.

Da mesma forma, não configurado o desvio produtivo, vez que não comprovada expressiva e relevante perda de tempo, desviado de outras atividades da autora, para a solução da questão.

A respeito, confira-se entendimento desta Turma I deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DESCONTO INDEVIDO EM CONTA CORRENTE. RESTITUIÇÃO ADMINISTRATIVA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO AUTOR. PEDIDO DE CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do STJ. **Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. Súmula 479 do STJ. Subtração indevida de R\$ 60,00 da conta do autor mediante transação não reconhecida. Valores integralmente restituídos em sede administrativa após impugnação do consumidor. Dano moral não configurado. Valor módico e restituição tempestiva que não caracterizam ofensa relevante aos direitos da personalidade. Mero dissabor cotidiano. Ausência de repercussão duradoura na esfera extrapatrimonial do consumidor. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor inaplicável ao caso concreto. Inexistência de demonstração de efetivo desperdício de tempo ou desvio desproporcional de competências. Precedentes do STJ e deste Tribunal. Necessidade de evitar banalização do instituto do dano moral. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO DESPROVIDO.** (Apelação Cível nº 1010889-28.2024.8.26.0269, rel. OLAVO SÁ, j. 09/09/2025 – negritei).*

Impende ressaltar que eventual descumprimento da liminar noticiado pela autora enseja a execução da multa via cumprimento de sentença, conforme esclarecido na origem e atualmente em trâmite (processo em apenso), não servindo para fundamentar pedido de indenização por danos morais, mas sim, o recrudescimento da sanção, como igualmente explicou e ordenou o Magistrado sentenciante.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No que toca ao termo inicial dos juros de mora, nada a ponderar, vez que a sentença já o fixou na citação em relação a todos os capítulos da condenação.

Já no que tange à base de cálculo dos honorários, tem razão a autora/apelante quanto à inclusão do pedido pertinente à declaração de inexistência de débito, vez que o valor desse pedido reflete, como proveito econômico, o valor da dívida declarada inexistente, conforme entendimento do STJ em situação envolvendo pleitos semelhantes:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. AUSÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA. CUMULAÇÃO PRÓPRIA E SIMPLES DE PEDIDOS. CUMULAÇÃO DE AÇÕES DISTINTAS. FIXAÇÃO DE BASES DE CÁLCULO DISTINTAS PARA CADA PRETENSÃO AUTÔNOMA. POSSIBILIDADE.

1. Ação de declaração de inexistência de débito c/c indenizatória por danos morais, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 3/2/2023 e concluso ao gabinete em 4/8/2023.

2. O propósito recursal é decidir se os honorários advocatícios sucumbenciais podem ser fixados sobre bases de cálculos distintas na hipótese de cumulação própria e simples de pedidos.

3. Não há ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, a questão submetida à apreciação judicial na medida necessária para o deslinde da controvérsia, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte. Precedentes.

4. Em se tratando de cumulação própria e simples de pedidos, há, na realidade, a cumulação de ações distintas, de modo que a fixação dos honorários sucumbenciais deve observar a base de cálculo aplicável a cada pretensão autônoma, não sendo possível definir uma como principal em detrimento da outra.

5. Assim, havendo cumulação própria e simples de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pedidos, os honorários devem ser fixados entre 10 a 20% sobre as respectivas bases de cálculo aplicáveis a cada pretensão autônoma, observando, individualmente, a ordem de preferência do art. 85, § 2º, do CPC.

6. Hipótese em que o acórdão recorrido considerou o proveito econômico obtido referente ao pedido declaratório e o valor da condenação referente ao pedido indenizatório, decidindo, assim, que "deve ser considerada a dívida que foi declarada inexigível (R\$ 159.752,48), corrigida desde a inicial, e a condenação agora fixada (R\$ 10.000,00), corrigida desde a sentença, para servir como base de cálculo da verba honorária, mantida em 13%" (e-STJ fl. 761).

7. Recurso especial conhecido e não provido. (REsp 2.088.636/PR, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 05/03/2024).

Por fim, afastada a condenação ao pagamento de danos extrapatrimoniais, resta configurada a sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com metade das custas e honorários da parte contrária, estipulados em 10% do valor do pedido sucumbente (R\$ 10.000,00 – fls. 19) em favor do réu, e em 10% do proveito econômico obtido com a demanda, calculada em liquidação de sentença, em benefício da autora, vedada a compensação.

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos para **(a)** incluir o proveito econômico total obtido pela autora na base de cálculo dos honorários; **(b)** afastar a condenação por danos morais; e **(c)** carrear as custas e honorários conforme fundamentação, sem verba recursal por força do Tema 1.059 do STJ.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora