



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000084889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020141-98.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelada CREUZA ALVES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARCIO BONETTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1020141-98.2025.8.26.0405

Apelante/Apelado: Creuza Alves de Souza

Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

Comarca: Osasco

Voto nº 0297

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO. COMPENSAÇÃO DE VALORES REMANESCENTES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO E RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1- Apelações interpostas por autora e réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade de empréstimos fraudulentos, determinar a restituição simples das parcelas descontadas e fixar sucumbência recíproca. A autora recorre buscando reconhecimento de dano moral. O réu recorre alegando ilegitimidade passiva, validade da contratação, culpa exclusiva da vítima, necessidade de compensação do valor remanescente do empréstimo creditado (R\$ 11.155,06) e minoração dos honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2- Há quatro questões em discussão: (i) definir se o réu possui legitimidade passiva; (ii) estabelecer se há responsabilidade objetiva da instituição financeira diante do golpe da falsa central; (iii) determinar se é devida a compensação do valor remanescente do mútuo creditado na conta da autora (R\$ 11.155,06); (iv) verificar se há dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3- Reconhece-se a legitimidade passiva do réu porque a verificação da responsabilidade por falha de segurança demanda análise de mérito, e instituições financeiras respondem por fraudes em seus sistemas.

4- A relação é de consumo, aplicando-se o art. 14 do CDC e a Súmula 297 do STJ, com responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços.

5- O golpe da falsa central, praticado com uso de dados sigilosos da autora, caracteriza fortuito interno, segundo a Súmula 479 do STJ e o REsp 1.199.782/PR, atraindo responsabilidade da instituição financeira.

6- A alegação de uso de senha e M-Token não afasta a responsabilidade objetiva, pois o ardil do golpe induz o

cliente a fornecer tais dados.

7- A inexigibilidade do empréstimo deve ser mantida, pois decorreu de fraude e falha de segurança bancária.

8- A compensação do valor remanescente do empréstimo (R\$ 11.155,06) é devida porque o montante permaneceu na conta da autora, devendo ser restituído conforme art. 884 do CC e art. 182 do CC, para evitar enriquecimento sem causa.

9- O dano moral não se configura, pois não houve lesão à honra ou abalo à dignidade, mas apenas transtornos patrimoniais e conduta imprudente da autora, conforme orientação do STJ (REsp 1.660.152/SP).

10- O pedido de minoração dos honorários sucumbenciais do réu é rejeitado, pois o percentual de 20% é adequado ao art. 85, §2º, do CPC.

11- Majoração dos honorários devidos pela autora ao patrono do réu para R\$ 1.100,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12- Recurso da autora desprovido. Recurso do réu parcialmente provido.

Teses de julgamento:

1- Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes do golpe da falsa central, por configurarem fortuito interno (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ).

2- A restituição ao status quo ante, decorrente da declaração de inexigibilidade do contrato fraudulento, exige a devolução do valor remanescente creditado na conta da autora (R\$ 11.155,06), sob pena de enriquecimento sem causa (arts. 182 e 884 do CC).

3- O dano moral não se caracteriza quando ausente violação à honra ou dignidade, sendo insuficientes meros aborrecimentos e prejuízos patrimoniais decorrentes de fraude bancária.

4- Mantém-se a sucumbência recíproca e o percentual de 20% de honorários fixados em desfavor do réu, majorando-se, por equidade, os honorários devidos pela autora em grau recursal.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14; CC, arts. 182 e 884; CPC, art. 85, §§ 2º e 11; Súmulas 297 e 479/STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; STJ, REsp 1.660.152/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 14.08.2018; TJSP, Apelação 1010100-11.2025.8.26.0005, Rel. Des. Mônica Soares Machado, j. 04.12.2025; TJSP, Apelação 1029970-09.2023.8.26.0071, Rel. Des. Marcia Rezende Barbosa de Oliveira, j. 03.12.2025; TJSP, Apelação 1011717-10.2023.8.26.0576, Rel. Des. José Marcelo Tossi Silva, j. 25.11.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 210/213 (complementada às fls. 220), cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: "*Ante o exposto, JULGAM SE PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de confirmar o pedido de tutela de urgência; declarar a inexigibilidade das parcelas vinculadas aos empréstimos tratados nos autos; condenar o réu a devolver à autora todo o valor comprovadamente descontado a título de parcela do empréstimo, de forma simples, corrigidos pela Tabela Prática do E. TJSP desde a data do desembolso, com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação, ambos calculados até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024 correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024). Em razão da sucumbência recíproca, condenam se as partes ao pagamento das custas e despesas relativos a atos que praticaram e, não se podendo compensar os honorários, condena se a autora ao pagamento de honorários, arbitrados, por equidade, em R\$1.000,00, ressalvada a gratuidade de justiça; condena se o réu ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação (soma dos valores creditados na conta da autora, operações declaradas inexigíveis).*"

Inconformada, recorre a autora (fls. 223/232), sustentando: **(i)** necessidade de reforma da sentença no tocante à improcedência do pedido de indenização por danos morais; **(ii)** responsabilidade objetiva do réu pela falha de segurança e pelo vazamento de dados que, ao conferir credibilidade ao golpe da falsa central, causaram-lhe angústia, sofrimento e abalo moral; **(iii)** que a sentença desconsiderou o dolo e a culpa da instituição financeira, não aplicando o caráter punitivo-pedagógico da indenização moral, devendo, assim, ser julgado totalmente procedente o pedido de reparação extrapatrimonial no valor estimado na exordial (R\$ 20.000,00). Diante disso, pugnou pelo provimento do recurso, para reformar a sentença e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor pleiteado na petição inicial.

Também inconformado, recorre o réu (fls. 234/258), sustentando: **(i)** carência da ação por ilegitimidade passiva, aduzindo que apenas atuou como agente financeiro, não podendo ser responsabilizado pelo golpe de

terceiros (fortuito externo/culpa exclusiva da vítima) que se aproveitaram da negligência da autora; **(ii)** validade da contratação do empréstimo pessoal no valor de R\$ 16.755,06, por ter sido realizada por meio eletrônico, com uso de senha e M-TOKEN, configurando ato da própria autora; **(iii)** imprescindibilidade da compensação dos valores remanescentes do mútuo creditado na conta da autora, no montante de R\$ 11.155,06, com o valor que o banco foi obrigado a restituir pelas parcelas descontadas, a fim de evitar o enriquecimento sem causa da correntista, rebatendo o fundamento da sentença de que os valores não teriam permanecido na conta. Assim, requereu o provimento do recurso, para reformar a sentença, julgando improcedente a ação ou, alternativamente, reconhecer a ocorrência de culpa concorrente e a compensação do valor de R\$ 11.155,06, além da minoração dos honorários advocatícios sucumbenciais impostos.

Recursos bem processados, com contrarrazões da autora às fls. 268/275 e do réu às fls. 276/286.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

Afasto, desde logo, a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo réu, pois se confunde intrinsecamente com o mérito da discussão sobre a responsabilidade civil e a alegada quebra do nexo de causalidade.

A análise da legitimidade passiva, no âmbito do direito processual, deve ser realizada *in status assertionis*, ou seja, com base na narrativa da inicial; contudo, quando se trata de responsabilidade por falha na prestação de serviços, a verificação da responsabilidade do fornecedor exige o aprofundamento no mérito para determinar a quem compete a obrigação de reparar o dano, se houver.

Ademais, tratando-se de discussões sobre fraudes ocorridas no sistema bancário, que exigem a manutenção da segurança e a tutela dos dados dos

clientes, é inegável que a instituição financeira possui legitimidade para figurar no polo passivo.

Dito isso, passo a analisar o mérito.

A relação mantida entre as partes é de consumo, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme já assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, cuja Súmula nº 297 estabelece que *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*. A autora é manifestamente hipossuficiente técnica e economicamente em face do réu, o qual exerce uma atividade de risco e lucrativa no mercado financeiro, submetendo-se à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, pela falha na prestação de seus serviços.

O cerne da questão cinge-se em determinar a extensão da responsabilidade do réu diante da fraude confirmada e das condutas da própria autora.

A hipótese tratada nos autos é o denominado "Golpe da Falsa Central de Atendimento". Conforme se depreende dos autos, notadamente pela narrativa da inicial (fls. 2), a autora foi contatada por um suposto preposto do réu, o qual estava de posse de dados pessoais e de movimentação da correntista, o que conferiu plena credibilidade ao artil empregado.

A partir desse contato, a autora, em estado de nervosismo e abalo, seguiu as instruções do golpista, fornecendo informações e operando o aplicativo, o que permitiu a formalização de contratos de empréstimo e a realização de um repasse de valores. A própria dinâmica da fraude, em que o criminoso detinha informações sigilosas da cliente, sugere, à primeira vista, uma falha primária na guarda e segurança dos dados por parte da instituição financeira, o que atrai a aplicação do regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor, não se cogitando, em princípio, de fortuito externo.

Conforme amplamente discutido, a vulnerabilidade do sistema bancário, revelada pelo conhecimento prévio de dados sigilosos por parte dos fraudadores, e o fato inconteste de que o próprio réu agiu no sentido de estornar o empréstimo no valor de R\$ 3.500,00 (fls. 32), implicitamente reconhecendo a origem fraudulenta do mútuo, confirmam a falha na prestação do serviço e a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelo dano material sofrido pela autora.

A alegação de que a transação foi realizada mediante uso de senha e M-TOKEN não é, por si só, suficiente para caracterizar a culpa exclusiva da vítima, uma vez que o mecanismo da fraude (golpe da falsa central) opera justamente induzindo o cliente a fornecer esses elementos de segurança sob a falsa promessa de proteção.

A responsabilidade da instituição financeira, segundo orientação doutrinária e jurisprudencial, rege-se pela teoria do risco do negócio, de modo que prejuízos decorrentes de operações realizadas por terceiros não autorizados constituem risco inerente à atividade bancária e devem ser suportados pelo fornecedor.

O Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que *"as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."* (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a qual dispõe: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Assim, deve ser mantido o decreto de inexigibilidade do

empréstimo impugnado na inicial.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME – Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do débito e determinar a restituição dos valores descontados, sem danos morais, sustentando a requerente em recurso ter havido falha na prestação do serviço ensejadora da reparação moral em razão do constrangimento sofrido pela autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Verificar a ocorrência de dano moral indenizável diante de fraude bancária praticada por terceiro, reconhecida a falha na prestação do serviço quanto à segurança da operação. III. RAZÕES DE DECIDIR – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ) – Reconhecimento de falha na prestação do serviço e determinação de restituição dos valores descontados – Inexistência, contudo, de prova de abalo moral relevante – Incidente que, embora cause transtornos e aborrecimentos, não atinge a esfera da dignidade ou personalidade – Origem ilícita da ocorrência - Autora, por iniciativa própria, realizou as movimentações contestadas - Contribuição da autora para eclosão do dano – Ausente responsabilidade extrapatrimonial – Precedentes do TJSP e STJ no mesmo sentido – Sentença mantida. IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1 – Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por configurarem fortuito interno (Súmula 479/STJ). 2 – Reconhecimento de falha na prestação do serviço com restituição dos valores indevidamente descontados. 3 - Dano moral exige demonstração de efetiva violação a direitos de personalidade, não configurada na hipótese ante a conduta da parte autora em contribuição com o evento danoso. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 945. Jurisprudência Citada: Súmula 479/STJ; TJSP, Apelação Cível nº 1008721-43.2023.8.26.0704, Rel. Des. Mara Trippo Kimura, j. 18/02/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1004144-65.2024.8.26.0161, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 22/10/2025." (TJSP - Apelação Cível 1010100-11.2025.8.26.0005 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) – Rel. Desª: Mônica Soares Machado -j. 04/12/2025).

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. TRANSFERÊNCIA INDUZIDA DE VALORES. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO MANTIDA. ASTREINTES ADEQUADAS. HONORÁRIOS MAJORADOS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Recurso de apelação cível interposto por Banco Agibank S/A contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c obrigação de fazer, indenização por danos materiais e morais, ajuizada por André da Silva Almagro, reconhecendo a nulidade da Cédula de Crédito Bancário nº 1510226149, determinando a

devolução em dobro dos valores descontados e condenando solidariamente o banco e a empresa DNS Assessoria em Cancelamentos Ltda. ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há cinco questões em discussão: (i) verificar a legitimidade passiva do Banco Agibank frente à fraude alegada; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço e responsabilidade da instituição financeira; (iii) definir se é cabível a restituição em dobro dos valores descontados; (iv) analisar a configuração do dano moral e a adequação do valor fixado; (v) examinar a legalidade da imposição de astreintes e da fixação dos honorários advocatícios.

III. RAZÕES DE DECIDIR A preliminar de ilegitimidade passiva não se sustenta, pois a contratação do empréstimo partiu da instituição financeira apelante, sendo sua a responsabilidade pelos mecanismos de segurança e validação da operação. A fraude consumada mediante o golpe da falsa central evidencia falha no dever de segurança do serviço bancário, caracterizando fortuito interno, cuja responsabilidade é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. O contrato foi declarado nulo por vício de consentimento, uma vez que a biometria e demais dados foram fornecidos pelo consumidor sob indução fraudulenta, acreditando estar cancelando a operação. [...]. (TJSP - Apelação Cível 1029970-09.2023.8.26.0071 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) – Rel. Des^a: Marcia Rezende Barbosa de Oliveira – j. 03/12/2025).

"APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA NÃO AFASTADA PELA CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR, FICANDO CARACTERIZADA, CONTUDO, A CULPA CONCORRENTE. NÃO DEMONSTRAÇÃO DE DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos oriundos de falha na prestação de serviços, abrangendo fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. O denominado golpe da "falsa central de atendimento", consubstanciado em contato telefônico com utilização de dados pessoais e dados da conta bancária caracteriza fortuito interno. Realização da fraude, porém, que também decorreu do comportamento do autor. Reconhecimento de culpa concorrente. Danos morais não caracterizados, pela conduta do autor em contribuir para o resultado danoso e porque não caracterizada repercussão na esfera extrapatrimonial.*

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP - Apelação Cível 1011717-10.2023.8.26.0576 - 11^a Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: José Marcelo Tossi Silva – j. 25/11/2025).

No que se refere ao argumento do réu de ser necessária a restituição de parte dos valores depositados na conta da autora, correspondente a R\$ 11.155,06, a razão lhe assiste.

A r. sentença, ao rejeitar o pedido do réu para compensar o

capital creditado do mútuo, argumentou que "os valores não permaneceram na conta" (fls.212). Contudo, tal assertiva demonstra-se contraditória com o acervo probatório e com a própria alegação inicial da autora, necessitando de correção para cumprir o princípio do não enriquecimento sem causa.

Os documentos acostados, em especial os extratos de fls. 32 e 181/185, demonstram com clareza a movimentação de 9 de abril de 2025. O empréstimo no valor de R\$ 16.755,06 foi creditado na conta da autora. Na mesma data, houve uma transferência, na modalidade PIX, no valor de R\$ 5.600,00, para a instituição "QESH IP LTDA.", em uma conta aberta em nome da autora que, segundo esta, foi aberta indevidamente pelos fraudadores.

Considerando-se que a transferência fraudulenta alcançou o montante de R\$ 5.600,00, o remanescente do capital mutuado que, embora advindo de um contrato inexigível (o de R\$ 16.755,06), foi creditado e permaneceu na conta corrente da autora, sem ser objeto de subtração pelos estelionatários, totaliza R\$ 11.155,06.

Este cálculo é resultado da simples subtração do valor do empréstimo pelo valor da fraude identificada e reclamada: R\$ 16.755,06 menos R\$ 5.600,00 equivale a R\$ 11.155,06.

A própria petição inicial informa expressamente (fls. 3): "*Já o empréstimo de R\$ 16.755,06 (dezesesse mil setecentos e cinquenta e cinco reais e seis centavos) foi creditado, e os valores constam em conta corrente da autora até a presente data, conforme extrato anexo*". Se o contrato é declarado nulo ou inexigível em razão da fraude, o retorno ao *status quo ante* exige que a autora devolva o capital que lhe foi creditado e do qual não foi desapossada fraudulentamente, sob pena de enriquecimento ilícito, o que é expressamente vedado (artigo 884 do Código Civil: "*Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.*").

A declaração de inexigibilidade do contrato de mútuo (R\$ 16.755,06) implica, logicamente, a obrigação da autora de restituir o valor que recebeu, nos termos do artigo 182 do Código Civil, que preconiza que: *"Anulado o negócio jurídico, restituir-se-ão as partes ao estado em que antes dele se achavam, e, não sendo possível restitui-las, serão indenizadas com o equivalente."* Da mesma forma, o réu foi condenado a restituir as parcelas indevidamente descontadas (dano material). Sendo ambas as partes credoras e devedoras entre si, impõe-se a compensação para o saldo credor do réu correspondente ao capital creditado e indevidamente retido pela autora, no exato valor de R\$ 11.155,06.

Quanto ao dano moral, objeto do recurso da autora, a sentença andou bem ao não o reconhecer.

Embora seja inegável que a situação vivenciada pela autora lhe tenha causado incômodos, tais aborrecimentos não ultrapassam os dissabores comuns da vida cotidiana. Os fatos narrados não geraram humilhação, vexame ou ofensa à honra objetiva ou subjetiva, requisitos indispensáveis à configuração do dano moral, tratando-se, na verdade, de mero prejuízo patrimonial.

O dano moral, nas circunstâncias aqui tratadas, não se presume. Apesar do inegável aborrecimento e da sensação de insegurança gerada pela fraude, a inexistência de protesto indevido de título, negativação ou qualquer outro constrangimento objetivo que afronte a honra ou a imagem da pessoa perante a sociedade, somada à conduta facilitadora e imprudente da autora, impede o reconhecimento do pleito indenizatório extrapatrimonial.

Conforme já decidido pelo C. STJ, o dano moral *"não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas comuns na vida cotidiana, mas deve ser identificado, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado"* (REsp n. 1.660.152/SP, relatora Ministra Nancy Andriahi, Terceira Turma, julgado em 14/8/2018, DJe de 17/8/2018).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em casos análogos, assim tem decidido este Egrégio Tribunal
Bandeirante:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES MANTIDA. DANO MORAL AFASTADO. [...] . Inexistente também dano moral, uma vez que não comprovado abalo à honra ou repercussão extraordinária além dos transtornos próprios da fraude. Mantida a restituição simples e afastada a indenização extrapatrimonial. Recursos de ambas as partes desprovidos, com majoração de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11, do CPC. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS." (TJSP - Apelação Cível 1000515-40.2024.8.26.0531; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) - Relator (a): Marcia Tessitore – j. 16/09/2025).

"APELAÇÃO – BANCARIOS - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais pela qual a autora alega empréstimo e transferências indevidas em sua conta bancária mantida junto ao réu – Sentença de improcedência – Recurso da autora. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – Autora que, sob promessa cancelamentos de operações agendadas em sua conta, segue orientação de terceiros falsários – Contratação de empréstimo, transferências e pagamentos de títulos em curto intervalo de tempo - 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 – Contratos declarados nulos. DANOS MORAIS - Não verificados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial. SENTENÇA REFORMADA, declarando-se a inexistência do débito, e determinando ao réu a devolução dos valores adimplidos pela autora a título de empréstimo irregular – Recurso da autora parcialmente provido." (TJSP - Apelação Cível 1011146-32.2024.8.26.0664 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) - Rel. Des.: João Battaus Neto – j. 30/06/2025).

"PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade – Razões recursais que impugnam, suficientemente, a sentença – Preliminar rejeitada ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência – Condições da ação se verificam in status assertionis – Preliminar rejeitada. declaratória de inexigibilidade DE DÉBITO cumulada com RESTITUIÇÃO DE VALORES E indenização por danos materiais e morais – Fraude bancária – "Golpe da falsa central" – Transações que fogem do perfil financeiro da consumidora – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Reconhecimento da ilicitude do empréstimo litigioso e condenação da ré à devolução dos valores descontados, com correção monetária do desembolso e juros de mora da citação – Dano moral, todavia, não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Julgamento continua a ser de

parcial procedência, com sucumbência recíproca – Recurso parcialmente provido.” (TJSP - Apelação Cível 1004799-32.2024.8.26.0001 - 15ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: Vicentini Barroso – j. 05/12/2025).

Quanto ao pleito do réu de minoração do valor dos honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença em seu desfavor (20% do valor da condenação), melhor sorte não o assiste.

A r. sentença o condenou a restituir à autora todo o valor descontado a título de parcela de empréstimo, além de declarar a inexigibilidade do contrato. Tais pedidos constituíam a pretensão econômica principal da parte autora, tendo o réu sucumbido na maior parte de seu pedido defensivo.

O percentual de 20% sobre o valor da condenação não se afigura excessivo, mas plenamente razoável e dentro dos limites estabelecidos pelo artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, considerando-se a natureza da causa (direito bancário complexo, envolvendo fraude), o tempo de tramitação e o trabalho exigido do patrono da autora.

Por conseguinte, mantém-se integralmente a condenação do réu ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 20% do valor da condenação.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação interposta pela autora e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** à apelação interposta pelo réu, para determinar que a autora restitua ao réu o valor de R\$ 11.155,06, devidamente corrigido pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do crédito (09/04/2025), ficando autorizada a compensação de valores.

Mantém-se a sucumbência recíproca, conforme fixado na sentença. Todavia, em atenção ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora ao patrono do réu para R\$ 1.100,00, observada a suspensão de exigibilidade por ser a autora beneficiária da gratuidade de justiça.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR