



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000057304**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020144-38.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado MARIA INÊS PATRÍCIO MOREIRA, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso da autora, desprovido o do réu, quanto à parte conhecida, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 42772**

**APELAÇÃO Nº: 1020144-38.2024.8.26.0001**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**JUÍZA: FABIANA TSUCHIYA**

**APTES. e APDOS. (reciprocamente): MARIA INÊS PATRÍCIO MOREIRA  
e ITAÚ UNIBANCO S/A**

**APELAÇÕES DE LADO A LADO – AÇÃO  
DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA  
PARCIALMENTE PROCEDENTE.**

**REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –  
FALTA DE INTERESSE RECURSAL DO RÉU –** direito não  
reconhecido na sentença.

**CERCEAMENTO DE DEFESA – NÃO  
OCORRÊNCIA –** documentos dos autos suficientes para o desate  
da lide.

**OPERAÇÕES FRAUDULENTAS - REALIZAÇÃO DE TED  
E USO INDEVIDO DE CARTÃO DE CRÉDITO –** autora que  
recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do réu, com  
informação de TED, por ela negada – não obstante a realização de  
bloqueio da conta e de seus cartões, operações fraudulentas foram  
concretizadas – eventual ocorrência de engenharia social que não  
afasta a responsabilidade do banco – transferência em vultoso  
valor e emissão de faturas em valor expressivo – patente desvio de  
perfil – falha na prestação de serviços do réu – ato de terceiro que  
não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso  
fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de  
inexistência das operações e consequente retorno *ao status a quo*  
*ante*, mediante a devolução de valores.

**DANO MORAL –** configuração – perturbação ao estado de  
espírito da autora que se mostrou ocorrida – fixação da

indenização, não no valor postulado pela autora (R\$ 15.000,00), mas no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese.

**Resultado: sentença reformada em parte - recurso do réu desprovido, na parte conhecida – apelo da autora parcialmente provido.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*Vistos. Maria Inês Patrício Moreira ajuizou a presente ação em face de Itaú Unibanco S.A.. Alegou ter recebido ligação do banco réu, em 26/01/2024, para confirmar transferência bancária no valor de R\$ 14.980,00, transação desconhecida pela autora. Aduziu que, no dia 27/01/2024, solicitou cancelamento do cartão de crédito após comunicação de transações desconhecidas, cancelamento confirmado em 29/01/2024 durante atendimento na agência. Afirmou que ao receber a fatura do cartão de crédito foi surpreendida com a cobrança de compras realizadas no valor de R\$ 19.948,83, em 26/01/2024, e de R\$ 13.676,40, em 27/01/2024. Afirmou ter procurado cancelamento das cobranças, incluindo o débito da conta, mas sem sucesso, tendo o banco descontado os valores de R\$ 2.779,39, em 27/05/2024, e R\$ 4.045,85, em 29/05/2024, para pagamento do cartão. Pleiteou tutela antecipada para o fim de suspender as cobranças. Por fim, pretendeu a inexigibilidade dos débitos realizados de forma não autorizada, bem como restituição dos valores descontados de forma indevida de sua conta e condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Juntou documentos (fls. 18-134). Deferido efeito suspensivo ativo parcial, em sede de Agravo de Instrumento, para determinar a suspensão da cobrança do TED (R\$ 14.980,00), compras na conta corrente (R\$19.948,83) e no cartão de crédito (R\$13.676,40), até o julgamento do agravo, fl. 146. Citada (fl. 140), a parte ré apresentou defesa (fls. 151-173). Sustentou a ausência de falha na prestação do*

*serviço e culpa exclusiva do consumidor, tendo sido a transferência bancária e as compras no cartão de crédito virtual realizadas de forma regular. Apontou o dever contratual de guarda das senhas pela parte autora e a inaplicabilidade da Súmula n.º 479 do STJ ao caso. Afirmou a inexistência de dano material ou dano moral. Pleiteou pela não inversão do ônus da prova. Pretendeu, por fim, a improcedência dos pedidos iniciais. Juntou documentos (fls. 174-358). Réplica às fls. 366-369”.*

A demanda foi julgada nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, com extinção do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de (I) declarar a inexigibilidade da cobrança do valor de R\$ 19.948,83, compra realizada em 26/01/2024 (fls. 76-81), e de R\$ 13.676,40, compra realizada em 27/01/2024 (fls. 96-99) e (II) condenar o réu a restituir a parte autora os valores de R\$ 14.980,00, debitado em 26/01/2024 (fl. 30), R\$ 2.779,39, debitado em 27/05/2024, e R\$ 4.045,85, debitado em 29/05/2024 (fls. 26-27 e 176), corrigidos desde o desembolso, de acordo com a tabela prática deste E. Tribunal de Justiça, e juros de 1% (um por cento) ao mês desde a citação. Após 30.8.24, a correção monetária se fará pelo IPCA e os juros de mora pela taxa legal (diferença da Selic e do IPCA), tudo na forma do artigo 406, do CC, com redação dada pela Lei 14.905/2024”.* Sucumbente em maior parte, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Ambas as partes recorreram (fls. 377/383 – autora; fls. 387/402 – réu).

A autora alegou, em síntese, que o dano moral se patenteou. Todas as diligências extrajudiciais foram infrutíferas. Sofreu humilhação do gerente que insinuou que ela foi responsável pela fraude. Estimou a indenização em R\$ 15.000,00. Os honorários advocatícios devem ser majorados para 20% sobre o valor da causa. Pelo que expôs, para tais fins postulou o provimento do recurso.

O réu arguiu o cerceamento de defesa, pois foi privado da produção da prova oral, consistente no depoimento pessoal. No mérito, sustentou a ausência de falha na prestação do serviço, bem como a culpa exclusiva da consumidora e de terceiros. As compras foram realizadas por meio de cartão virtual, temporariamente gerado pelo *app*, regularmente solicitado por meio desta

ferramenta, mediante senha. A transação bancária via TED também se operou, validado por *itoken* e senha pessoal. O golpista deveria ter integrado o polo passivo da ação. A guarda do cartão e sigilo de senha são de responsabilidade da autora. Discorreu sobre a segurança das transações eletrônicas realizadas via *bankline*. Trata-se de fortuito externo. Não está obrigado a efetuar bloqueios de transações bancárias conforme o perfil do cliente. Não pode ser responsabilizado pela conduta criminosa do fraudador, tampouco pela conduta desidiosa da autora. O pagamento durante 43 meses torna inverossímil a alegação de desconhecimento da contratação. Refutou os danos materiais. A autora reconheceu que não pagou integralmente as faturas do cartão. É possível o débito em conta do valor mínimo da fatura, quando não efetuado o pagamento pelo cliente. Deve haver a inversão do ônus da sucumbência. Postulou a improcedência da ação. Subsidiariamente, pediu a redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. Para os fins especificados, pediu o provimento do apelo.

As partes apresentaram respostas (fls. 408/414 e 418/423). Basicamente pediram que os recursos contrários fossem desprovidos.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo e devidamente preparados. Dessa forma, os recursos comportam exame – o do réu, de forma parcial – que se dá de forma conjunta na sequência.

Não se conhece do apelo do réu no que concerne ao pedido de redução da indenização por danos morais. Além de constar apenas dos pedidos finais do recurso, desprovido de fundamentação, não houve condenação a esse título. Falta, portanto, ao réu interesse recursal nesse aspecto.

Cerceamento de defesa não houve.

Não é todo o indeferimento de prova ou diligência que constitui cerceamento de defesa. O juiz é o destinatário das provas e a ele cabe a condução do processo. Nesta linha, cumpre a ele indeferir a produção das provas desnecessárias – inclusive, em homenagem ao postulado constitucional da duração razoável do processo.

A propósito, este Tribunal, em precedente veiculado na RT

624/95, já decidiu: “Não é pelo trâmite do processo que se caracteriza o julgamento antecipado. Nem por ser a matéria exclusivamente de direito; ou, mesmo de fato e de direito; e até revelia. É a partir da análise da causa que o juiz verifica o cabimento. Se devidamente instruída e dando-lhe condições de amoldar a situação do artigo 330 do Código de Processo Civil, ou do parágrafo único do artigo 740 do Código de Processo Civil, é uma inutilidade deixá-lo para o final de dilação probatória inútil e despicienda”.

Pois bem, se pela análise das alegações e provas acostadas com a inicial e contestação, já encontra o julgador elementos hábeis à formação de seu convencimento – não vendo necessidade da produção de outras ou entendendo que aquelas pretendidas mostram-se inadequadas ou impertinentes para o desate da lide –, deve proceder ao conhecimento direto do pedido.

Essa era justamente a hipótese dos autos, observado que não havia a necessidade de qualquer produção de prova adicional. A prova oral era impertinente. A documental foi trazida aos autos.

Prossegue-se com a análise da matéria de mérito.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da autora e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao réu demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o réu tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da autora ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva

dela – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que as operações foram mesmo fraudulentas.

Restou incontroverso que, no dia 26 de janeiro de 2024, a autora recebeu ligação telefônica de pessoa que dizia ser funcionário do banco apelante, para avisar sobre um TED. Ao negar a transação, foi avisada do bloqueio da conta. No mesmo dia, também recebeu aviso de movimentação em cartão de crédito, sobre o que foi avisada que não se tratava de seu cartão. Não obstante observou posteriormente o uso indevido da conta e descobriu a criação de cartões avulsos atrelados ao seu cartão de crédito. Impugnou expressamente as transações copiadas a fls. 23/25: um TED no valor de R\$ 14.980,00 e duas compras a crédito nos valores de R\$ 19.948,83 e 13.676,40, todas feitas entre 26.01.2024 e 27.01.2024.

A autora registrou boletim de ocorrência e contestou os gastos junto ao réu.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários da autora antes da ligação, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo. Nem há certeza se a ligação não partiu mesmo da instituição financeira, comunicando o TED em vultoso valor. Isso não ficou esclarecido nos autos. Nota-se que a autora informa que contactou sua gerente. Esta, no entanto, a contactou novamente poucas horas depois para informar que haviam desbloqueado sua conta, em seu nome.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de links direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, a autora sustentou que foi avisada da transação indevida, mas isso não foi suficiente para obstar a operação e nem as que se seguiram.

Ainda que se trate da chamada engenharia social, por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter acesso à conta, cartão e números da senha da autora.

Claramente a autora acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva da autora ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo réu ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Cumpre observar que a autora não alega que houve entrega do cartão a motoboy, de modo que não restou esclarecido, pelo réu, como se deram as operações fraudulentas mediante a solicitação de cartão avulso.

Como anotado acima, a despeito de a autora ter sido ou não enganada pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dela.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio preventivo do cartão de crédito e conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as

operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos. No caso, as compras fraudulentas foram efetuadas para uma mesma empresa em dias consecutivos – Foris Dax BR Ltda. -, em valores de expressão, de mais de treze reais cada. Quantias absolutamente discrepantes do uso regular do cartão da autora, conforme se constata pela análise das faturas apresentadas pelo próprio réu. Trata-se da operação fraudulenta por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

A TED realizada para terceiro no valor de quase quinze mil reais também diverge dos valores das transações realizadas pela autora. Além disso, essa operação fez com que a autora ficasse com a conta negativa, circunstância que também deveria chamar a atenção do banco.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do réu, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral à autora pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, houve claro desvio de perfil da autora, no tocante às três transações impugnadas, caracterizado pela sequência de operações em valores discrepantes do uso regular do cartão de crédito e da conta corrente que ensejaram a transferência em vultosa quantia e emissão de faturas em valores expressivos. Ao não confirmar a higidez das operações, antes de autorizar a realização deles, o réu contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva da consumidora e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou a autora e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do réu no caso vertente – não houve culpa exclusiva da consumidora –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados e o retorno das partes ao *status quo ante*, como se as transações não

tivessem acontecido. Daí o cabimento da restituição de valores atrelados às operações fraudulentas.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

*“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas*

*e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*

No mais, respeitado o entendimento do julgador, o dano moral se patenteou. Conquanto não tenha havido abalo real de crédito, porque o nome da autora não foi inscrito no rol de inadimplentes, não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A hipótese dos autos não se caracterizou como mero aborrecimento, ou fato que deve ser suportado pelo homem médio como decorrência

dos contratemplos do cotidiano. Em realidade, a falha na prestação de serviços, nos moldes havidos no caso dos autos, implica constrangimento à esfera moral do consumidor.

Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela autora. Houve assim violação à paz de espírito da autora – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral, mais recentemente, acabou ganhando outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, de se examinar o seguinte acórdão do STJ:

*“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando*

*violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)*

No mesmo sentido: AREsp 1.132.385/SP, 3ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Paulo De Tarso Sanseverino; AREsp 1.241.259/SP, 4ª T., STJ, decisão monocrática, Min. Antonio Carlos Ferreira.

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral. É o que se tem no caso dos autos.

Com efeito, a autora viu-se envolvida em dívidas da ordem de quase cinquenta mil reais e todas as diligências e contatos com o banco foram infrutíferos. Não obstante o bloqueio da conta e dos cartões, as operações fraudulentas se concretizaram. Por mais de 10 dias ficou privada da utilização dos cartões e ainda ficou com o saldo da conta negativo.

Assim, caracterizado o dano moral causado à autora, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do réu, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

Presentes o dano moral e a responsabilidade do réu, passa-se à análise do *quantum* pleiteado.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>1</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da

---

<sup>1</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso dos autos, considerados tais parâmetros, é razoável a fixação da indenização não no valor um tanto demasiado pleiteado pela autora (R\$ 15.000,00), mas em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Trata-se de valor perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. É o valor que vem sendo adotado pela câmara para hipóteses assemelhadas.

A indenização não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permeá-la na espécie e que tem por escopo compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização. De resto, particularmente no caso dos autos, a faceta educativa-punitiva, pela prática espúria detectada, tem especial relevo e por si só justifica a fixação da indenização no valor ora fixado.

O valor deve ser corrigido a partir da data desta decisão, em consonância ao entendimento consolidado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”). Existente a relação contratual, os juros de mora incidirão a partir da citação.

Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao TEMA 1368 do STJ: “*O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional".*

Em suma, o recurso da autora é parcialmente provido para o fim de condenar o réu no pagamento de indenização por dano moral, fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A não concessão da indenização por dano moral no valor pretendido pela autora não leva à partição dos encargos sucumbenciais, nos termos da Súmula 326 do STJ. Assim, o réu arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios em favor do procurador da autora, os quais são fixados em 12% sobre o valor atualizado da condenação, somado ao valor igualmente atualizado dos negócios invalidados. Para a fixação já se levou em conta a sucumbência recursal do réu.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso da autora e nega-se provimento ao apelo do réu, na parte conhecida.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator