



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341792

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020291-93.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada GRACIEMA FERREIRA DA COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9530
APELAÇÃO Nº 1020291-93.2025.8.26.0562
COMARCA: SANTOS
APELANTE: BANCO BRADESCO S/A
APELADA: GRACIEMA FERREIRA DA COSTA

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Apelo do Banco réu – MÉRITO – Relação de consumo – Serviços bancários – Golpe do “falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” – Transferências via Pix realizadas mediante induzimento da consumidora em erro – Falha na prestação do serviço configurada – Operações sucessivas, em curto intervalo de tempo e de elevado montante, que destoam do perfil da correntista – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) – Aplicação da Súmula 479 do C. STJ e do Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP – Inocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – Nexa causal preservado – Restituição dos valores subtraídos devida – DANO MORAL configurado – Indenização fixada na r. sentença (R\$ 5.000,00) em quantia adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos – SENTENÇA MANTIDA – Honorários advocatícios – Majoração da verba, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ). **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 152/157, integrada por embargos de declaração às fls. 164/166, de relatório adotado, julgou procedentes os pedidos formulados na ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais ajuizada por **GRACIEMA FERREIRA DA COSTA** em face de **BANCO BRADESCO S/A**, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para: “**1. CONDENAR** o réu, Banco Bradesco S.A., a restituir à autora a quantia de **R\$ 82.588,69 (oitenta e dois mil, quinhentos e oitenta e oito reais e sessenta e nove centavos)**, a título de danos materiais, a ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do evento danoso (04/07/2025) e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação; **2. CONDENAR** o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde o evento danoso

(*Súmula 54, STJ*). Em razão da sucumbência integral, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. P.I.C.” (sic).

O Banco réu alega que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, após receber ligação de supostos funcionários da instituição financeira, ocasião em que forneceu dados de segurança e realizou transferências via PIX, que totalizaram aproximadamente R\$ 109.432,19. Defende a inexistência de falha na prestação do serviço, sustentando que as transações foram realizadas mediante utilização de senha pessoal e token, dentro dos limites operacionais e em conformidade com o perfil de utilização da correntista, inexistindo qualquer indício de invasão sistêmica ou vazamento de dados. Aduz que a fraude decorreu de culpa exclusiva da autora, que, de forma voluntária, forneceu seus dados a terceiros, configurando hipótese de excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de fortuito externo. Afirma, ainda, que não restou comprovado dano moral indenizável, porquanto ausente demonstração de abalo efetivo, não sendo o caso de dano *in re ipsa*, pugnando, subsidiariamente, pela redução do *quantum* indenizatório fixado. De forma eventual, requer o reconhecimento de culpa concorrente da autora, com a consequente redução da condenação. Por fim, pleiteia a reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a minoração da condenação e dos honorários advocatícios. (fls. 174/191).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 204/210. Aguarda conhecimento em Segundo grau de jurisdição.

É o relatório.

Inicialmente, tem-se que a relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do

serviço, de forma que respondem eles “*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceria a segurança que a autora esperava, contribuindo para a concretização da fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Com efeito, à míngua de elementos de prova que possam sugerir o contrário, restou devidamente demonstrado que, em 04/07/2025, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” ao receber contato, via aplicativo WhatsApp, de criminoso que, se passando por funcionário da instituição financeira ré, informou-lhe a existência de suposta compra suspeita no valor de R\$ 90.000,00, realizada no Rio de Janeiro, e que seria necessário adotar imediatos “procedimentos de segurança” para bloqueá-la. Segundo narrado na petição inicial, o interlocutor utilizava nome e fotografia do gerente da correntista, circunstância apta a conferir aparência de legitimidade ao contato e a induzir a consumidora em erro. Na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sequência, sob o pretexto de estornar os lançamentos indevidos e proteger a conta bancária, a autora foi orientada a fornecer sua chave de segurança (token), vindo, então, a serem realizadas cinco transferências via Pix, em favor de terceiros desconhecidos, nos valores de R\$ 9.932,19, R\$ 24.000,00, R\$ 26.000,00, R\$ 39.000,00 e R\$ 10.500,00, que perfizeram o total de R\$ 109.432,19.

O que se extrai da exordial é que a autora foi orientada pelos criminosos a realizar sucessivas etapas supostamente voltadas à proteção de sua conta e ao cancelamento da compra impugnada, contexto em que forneceu a chave de segurança e acabou viabilizando, sem perceber, a concretização de múltiplas transferências eletrônicas para contas de terceiros. A narrativa inicial é coerente com a cronologia dos lançamentos bancários e com as providências adotadas logo após o evento, evidenciando que a consumidora agiu sob estado de induzimento em erro, em cenário de fraude sofisticada, e não por livre deliberação para dispor de seu patrimônio.

Ao perceber que se tratava de fraude, a autora registrou boletim de ocorrência (fls. 45/46) e buscou solução administrativa junto ao banco e ao PROCON (fls. 47/54), tendo a instituição financeira, contudo, providenciado apenas devoluções parciais por meio do MED, no importe de R\$ 26.834,99 e R\$ 8,51, remanescendo expressivo prejuízo material

Nesse contexto, do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, não obstante a tese defensiva de fato exclusivo da vítima ou de terceiros aventada, negando a sua responsabilidade pelo ocorrido.

A Lei nº 8.078/90, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provar que o defeito inexistente ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

E no que tange às transferências (Pix) fraudulentas da espécie daquelas descritas na petição inicial, consolidou-se na jurisprudência pátria o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Nessa conformidade, não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de números previamente entabulados pelas partes.

Evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a autora, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente

fornecida.

Em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, a respeito do dever de precaução no que diz respeito ao perfil do cliente, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

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, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

*“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ” (grifei).*

Na espécie, o Banco requerido não produziu qualquer elemento de prova no sentido de que as transações contestadas se amoldam ao perfil habitual da autora.

Nessa linha, ressalte-se que, as transferências bancárias (Pix) foram realizadas em sequência, no mesmo dia (04/07/2025) e em curto período, envolvendo o montante de R\$ 109.432,16.

Ademais, malgrado o extrato juntado pelo réu às fls. 135 indique a existência de movimentações pretéritas na conta da autora, tal elemento, por si só, não basta para demonstrar que as operações impugnadas se coadunavam com o seu padrão ordinário



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de utilização. Isso porque o que se examina, na hipótese, não é a mera ocorrência isolada de transferências ou débitos anteriores, mas, sim, a realização, no mesmo dia 04/07/2025, de diversas transferências via Pix, em sequência e em curto intervalo de tempo, totalizando elevadíssimo montante, circunstância que, considerada em seu conjunto, destoava do perfil usual de uma correntista idosa e aposentada. Não se vislumbra, dos extratos, rotina de operações seriadas dessa magnitude e com essa concentração temporal, razão pela qual não prospera a alegação de que as transações contestadas seriam compatíveis com o histórico da autora.

A propósito, a própria decisão que rejeitou os embargos declaratórios consignou, com acerto, que as operações impugnadas totalizaram vultosa quantia, foram realizadas sucessivamente e via Pix, destoando flagrantemente do perfil da consumidora, independentemente de eventuais movimentações pretéritas pontuais apontadas pelo Banco.

Digno de nota, ainda, que a própria instituição financeira, ao proceder à devolução parcial de valores por meio do Mecanismo Especial de Devolução - MED, nos importes de R\$ 26.834,99 e R\$ 8,51, acabou por evidenciar o reconhecimento administrativo da irregularidade das operações, ao menos em parte. Tal circunstância enfraquece sensivelmente a tese recursal de absoluta regularidade das transações e de ausência de indícios de fraude. Se o Banco identificou elementos suficientes para viabilizar a restituição parcial, é porque o evento não se revestia de normalidade operacional. E, apesar disso, não logrou demonstrar atuação eficaz para impedir a consumação integral do prejuízo ou para reverter, de modo efetivo, as demais transferências fraudulentas.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade do requerido: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, houve falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, do que se extrai a referida responsabilidade pelo ocorrido.

Insista-se: o réu deveria ter dispositivos ou meios de segurança adequados para identificar, instantaneamente, a compatibilidade das operações para com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perfil de seu cliente.

A propósito, na mesma linha, cite-se julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos similares:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegrini; j. 28/08/2024 - grifei).

Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).

Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do Golpe da Central de Atendimento. 2. Falha de segurança. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude. 4. Danos morais. Ocorrência.

Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. **Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário.** Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoa do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Também não há espaço para acolhimento da tese subsidiária de culpa concorrente. Embora a autora eventualmente tenha fornecido dados de segurança no contexto da fraude, tal conduta não pode ser analisada de forma isolada e abstrata,

dissociada do ambiente de ardil criado pelos estelionatários, que se valeram de engenharia social, uso da identidade visual do gerente e narrativa verossímil de bloqueio de compra suspeita para induzi-la em erro. Em cenário como esse, a atuação da vítima não rompe o nexo causal nem autoriza a repartição do prejuízo, sobretudo quando verificada, de forma antecedente e mais grave, a falha do fornecedor no dever de segurança, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes para detectar e obstar operações sequenciais, vultosas e manifestamente atípicas.

Não por outra razão, a decisão integrativa já afastou expressamente a concorrência de culpas, assinalando que eventual negligência da consumidora ao fornecer dados foi suplantada pela falha de segurança primária da instituição financeira, fundamento que se mostra plenamente correto e que deve ser preservado.

Nesse cenário, portanto, acertou a r. sentença ao condenar o réu à repetição simples do indébito.

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a requerente teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo”; e de “proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”, acrescentando-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, a quantia fixada na r. sentença a título de indenização por danos morais (R\$ 5.000,00) se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Feitas estas considerações, é o caso de manutenção da r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp’s nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”.

Na espécie, em razão do não acolhimento do recurso, majora-se a verba honorária fixada na r. sentença para 12% sobre o valor total da condenação, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas todas as matérias e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO
Relator