



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000314188

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027490-71.2023.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada TASSIANY IGNACIO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1027490-71.2023.8.26.0196

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelada: Tassiany Ignácio Silva

Ação: Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por danos materiais e morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Franca

Juiz de 1ª instância: Marcelo Augusto de Moura

Voto nº 6634

DIREITO DO CONSUMIDOR – APELAÇÃO CÍVEL – FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”) – TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO – CULPA CONCORRENTE – PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

I – Caso em exame. A r. sentença julgou procedentes os pedidos para declarar inexigível o contrato bancário de empréstimo, condenar o réu à restituição integral dos valores desviados, ao pagamento de indenização a título de dano moral e multa por descumprimento de tutela de urgência. Apela o banco réu sustentando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, inexistência de dano moral e pleiteando a reforma da r. sentença.

II – Questão em discussão. No caso, discute-se: (i) a responsabilidade do banco requerido pelas operações fraudulentas realizadas mediante engenharia social; (ii) a ocorrência de culpa exclusiva ou concorrente; (iii) a exigibilidade do contrato de empréstimo celebrado no contexto da fraude; (iv) a configuração de dano moral decorrente da negativação do nome da autora; e (v) a manutenção da multa pelo descumprimento da tutela de urgência.

III – Razões de decidir. Muito embora a fraude tenha sido praticada por terceiros mediante engenharia social, verificou-se falha na prestação do serviço, haja vista a ausência de bloqueio ou monitoramento de múltiplas operações atípicas, incompatíveis com o perfil transacional da correntista. Por outro lado, restou evidenciado que a autora contribuiu decisivamente para o evento danoso ao seguir as instruções do fraudador, fornecer credenciais, bem como realizar pessoalmente as operações, caracterizando culpa concorrente (art. 945 do CC). Impõe-se, assim, a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes. Reconhecida, ainda, a inexigibilidade do contrato de empréstimo celebrado no contexto da

fraude, vedada sua cobrança, admitida compensação de valor remanescente que permaneceu na esfera patrimonial da autora, sob pena de enriquecimento sem causa (art. 884 do CC). Danos morais mantidos, pois a negativação do nome ocorreu posteriormente, em descumprimento de r. decisão que determinara a suspensão da cobrança, constituindo ilícito autônomo imputável exclusivamente à instituição financeira ré, configurando dano moral in re ipsa. Mantida a multa por descumprimento da r. decisão judicial, diante da comprovada negativação indevida após a intimação da ordem judicial.

IV – Dispositivo e tese. Recurso parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente entre as partes e limitar a restituição dos danos materiais à metade do prejuízo comprovado, mantida a inexigibilidade do contrato de empréstimo, bem como as condenações por dano moral e multa por descumprimento da tutela de urgência.

Tese de julgamento: (i) Em fraudes decorrentes do “golpe da falsa central”, a responsabilidade do banco pode ser mitigada quando de fato comprovada a culpa concorrente do consumidor que, induzido por terceiro, realiza pessoalmente as operações; (ii) a ausência de bloqueio de transações atípicas caracteriza falha na prestação do serviço; (iii) a negativação do nome da parte consumidora fundada em débito posteriormente reconhecido como inexigível, em especial na hipótese de descumprimento de ordem judicial, configura dano moral in re ipsa.

Legislação citada: CF/88, art. 5º, inc. XXXV; Código de Defesa do Consumidor, arts. 4º, inc. I, 6º, inc.VIII, 14, § 1º e § 3º, inc. II; Código Civil, arts. 389, parágrafo único, 406, parágrafo único, 884 e 945; Código de Processo Civil, art. 537. Jurisprudência citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema 1.368.

Cuida-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 415/423, cujo relatório se adota: *“Posto isso, julgo procedentes os pedidos formulados por TASSIANY IGNACIO RODRIGUES em face de BANCO DO BRASIL S/A para declarar inexigível o contrato de empréstimo pessoal (operação 140549745, folha 78) e todos os débitos dele decorrentes, devendo o réu restituir à autora eventuais valores dela descontados e referentes às prestações desse contrato, com correção*

desde cada pagamento e juros de mora da citação, confirmando a tutela de urgência outrora deferida; condenar o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 57.554,82 (cinquenta e sete mil, quinhentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e dois centavos), corrigida desde o desconto indevido (02.10.2023), com juros legais de mora da citação; condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), pelo dano moral, com correção desde o presente arbitramento e juros de mora da citação; condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), referente à multa diária pelo descumprimento da tutela de urgência, com correção desde a sentença e juros de mora da citação; os índices de correção e juros são aqueles acima explicitados. Ante a sucumbência, não ocasionando reciprocidade o não acolhimento do valor postulado como indenização pelo dano moral, tema sumulado, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais comprovadas, bem como honorários advocatícios, os quais arbitro em 15% sobre o valor da condenação, incluindo o provimento declaratório.”

Irresignado, apelou o réu, reiterando os termos da contestação, aduzindo, em suma: (i) culpa exclusiva da parte ou de terceiro como excludente de responsabilidade, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, com a consequente inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ; (ii) compatibilidade das transações realizadas com o perfil de movimentação habitual da correntista; (iii) ausência de nexos causal entre sua conduta e os danos alegados; (iv) inexistência de dano moral indenizável ou, subsidiariamente, redução do quantum para até R\$ 5.000,00; (v) também subsidiariamente, reconhecimento da culpa concorrente com fixação da indenização proporcional ao grau de participação de cada agente, com fundamento no art. 945 do Código Civil; (vi) exclusão da multa por descumprimento da tutela de urgência ou, subsidiariamente, sua redução a valor simbólico; e (vii) inversão

da sucumbência ou redução dos honorários advocatícios.

Tempestivo o recurso e preparado, vieram aos presentes autos contrarrazões da parte autora (fls. 469/478).

É a síntese do necessário.

Narra a autora que no dia 02 de outubro de 2023, sem ter qualquer conhecimento de que estaria diante de uma tentativa de golpe, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como funcionário do banco requerido, oportunidade na qual foi informada acerca de uma movimentação suspeita em sua conta bancária.

Afirma a autora que “(...) foi orientada a ir na agência bancária e assim que chegasse no caixa eletrônico ligasse para o número disponibilizado: 0800 591 4088, na qual seria induzida a realizar alguns procedimentos e o suposto atendente informou que era um processo do estorno do valor que foi transferido da conta da autora. (...) Depois de fazer algumas operações, o suposto atendente ligou por vídeo chamada e lhe forneceu uma nova senha para o aplicativo e a instruíram a fazer ações pelo app.” (fls. 04).

Aduz, inclusive, que seguiu as orientações do falso funcionário do banco requerido, pois entendeu que eram exclusivamente destinadas à proteção de sua conta bancária, mas que, na verdade, resultaram nas seguintes movimentações fraudulentas: (i) transferência da conta poupança no dia 02/10/23 às 18h26min, no valor de R\$ 20.000,00 para conta de FERNANDO AGAREZ SILVA JR, (ii) empréstimo pessoal solicitado no mesmo dia no importe de R\$ 2.597,00, (iii) diversas transações como

débito pendente, designado como “imposto” no valor total de R\$ 37.554,82.

A autora destaca, ademais, que “(...) *todas as transações foram feitas no mesmo dia, ou seja, 02 de outubro de 2023. Todas as transações com altos valores e sequenciais.*” (fls. 07).

Após perceber a fraude, a consumidora providenciou: (i) registro de Boletim de Ocorrência (fls. 88/89); (ii) reclamação ao Banco Central do Brasil (fls. 87); (iii) contestação formal perante o banco requerido (fls. 80).

Não obstante, o requerido sustenta que não há falar em qualquer falha na prestação de seus serviços bancários ou, ainda, em responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, haja vista tratar-se de caso nítido de culpa exclusiva da vítima (CDC, artigo 14, § 3º, inciso II).

Pois bem.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observo, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/1990, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inc. I e artigo 6º, inc. VIII, ambos do CDC). Além disso

e por tais razões, a Súmula 297 do STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Como é sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

Assim sendo, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula 479 do C. 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."*, imprescindível perquirir se o caso materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Da falha na prestação de serviço

A modalidade fraudulenta conhecida como "golpe da falsa central de atendimento" caracteriza-se pela ação de estelionatários que, por meio de técnicas de engenharia social, fazem-se passar por atendentes de instituições bancárias, entrando em contato com clientes para alertá-los acerca de supostas irregularidades em suas contas bancárias e induzindo-os a fornecer dados pessoais, senhas ou até mesmo a realizar operações que culminam na transferência indevida de valores.

Assim sendo, analisando de forma detida os elementos dos presentes autos, constato que houve, sim, falha na prestação de serviço, mas noto que esta concorreu com culpa significativa da cliente autora, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Elementos que evidenciam falha do banco requerido

Transações absolutamente atípicas não foram bloqueadas

Os documentos de fls. 77/79 demonstram que o valor fraudulentamente desviado (R\$ 60.151,82) destoa das movimentações transacionadas pela parte consumidora.

Aliás, as referidas operações ocorreram em sequência, no mesmo dia (2/10/2023), em horário compatível com a referida ligação fraudulenta.

Vale ressaltar o que restou pontuado pelo

d. magistrado de origem em sentença:

“Observe, diante do extrato juntado pela parte autora, nítido que a operação destoou fortemente do seu perfil, com operações de considerável valor em apenas um dia (vide folha 77).

Fato que consubstancia a falha de segurança e fiscalização do réu, que possui mecanismos para detecção de fraudes e poderia ter entrado em contato com a autora para confirmar a legitimidade da operação diante da discrepância dos valores.” (fls. 418 – grifei)

É possível notar que o perfil transacional da autora consumidora era de movimentações modestas, de tal forma que a súbita realização de operações superiores a R\$ 60.000,00 constitui evidente sinal de alerta.

Descumprimento do dever de vigilância bancária

Como é sabido, as instituições financeiras, em especial aquelas de grande porte como a parte ré, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações bancárias, baseados em algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, especialmente capazes de identificar padrões de comportamento dos correntistas/clientes e detectar operações que destoam significativamente de seu respectivo perfil, consoante histórico registrado de cada cliente.

Trata-se, pois, de tecnologia amplamente disponível e de implementação obrigatória, considerando-se a Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central, que estabelece a obrigatoriedade de instituições financeiras adotarem políticas de prevenção à fraude e mecanismos de segurança adequados.

No caso em tela, tenho que não se tratava de operações sutilmente diferentes do padrão da parte autora, mas de operações flagrante atípicas, sequenciais e suspeitas.

Nota-se: (i) multiplicidade de operações, (ii) valores incompatíveis com o histórico da parte consumidora, (iii) temporalidade suspeita, (iv) beneficiário desconhecido (fls. 77):

02/10/2023 TRF POUPANÇA.....	R\$ 56.000,00
02/10/2023 CONTR BB AUTOM.....	R\$ 2.597,00
02/10/2023 TRANSF POUPANÇA.....	R\$ 20.000,00
FERNANDO AGAREZ SILVA JR	
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 7.201,36
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 3.633,14
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 5.751,32
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 3.215,33
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 3.675,05
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 6.495,58
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 2.039,62
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 2.835,57
02/10/2023 IMPOSTOS.....	R\$ 2.707,85

No caso, tais circunstâncias, analisadas em conjunto, de fato formam quadro inequívoco de operações fraudulentas, que qualquer sistema minimamente eficiente de

prevenção deveria identificar e bloquear de forma automática, condicionando a liberação das tais transações à confirmação adicional do titular da conta por canais oficiais seguros (ligação telefônica da central do banco, necessidade de comparecimento presencial na agência bancária, envio de código de confirmação por SMS ou e-mail cadastrado, etc).

Além disso, é de conhecimento geral que as instituições financeiras implementam bloqueios automáticos em situações muito menos suspeitas que a presente.

Comumente, clientes têm suas operações interrompidas por questões de segurança quando realizam compras em estabelecimentos não habituais, quando efetuam transações em valores ligeiramente superiores ao padrão mensal, ou quando realizam múltiplas compras em curto intervalo de tempo. Assim, se tais mecanismos existem e são rotineiramente acionados em situações de risco infinitamente menor, revela-se absolutamente injustificável que não tenham sido ativados no caso, em que todos os indicadores de fraude se encontravam presentes.

A própria contestação apresentada pelo réu não trouxe aos autos qualquer justificativa técnica plausível para a ausência de bloqueio das referidas operações.

Limitou-se a alegar de forma genérica que os seus sistemas de segurança funcionavam adequadamente e que a responsabilidade seria exclusiva da correntista. Todavia,

não demonstrou ter adotado qualquer medida concreta de prevenção quando da detecção (ou melhor, da não-detecção) das operações atípicas em questão.

Não há, nos autos, comprovação de que o banco réu tenha: (i) enviado alerta à cliente por SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas; (ii) tentado contato telefônico com a correntista para confirmar a legitimidade das transações; (iii) bloqueado temporariamente as operações para análise de segurança; (iv) exigido confirmação adicional por token, senha eletrônica ou até comparecimento presencial.

A ausência de tais medidas configura falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ora, a parte consumidora que mantém recursos em instituição financeira de grande porte como o banco réu legitimamente espera que seu patrimônio esteja protegido por sistemas modernos de detecção de fraudes, realmente capazes de identificar operações manifestamente atípicas e suspeitas.

Aliás, a jurisprudência deste E. Tribunal tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do cliente.

Aliás, o fraudador demonstrou conhecer

dados pessoais da parte autora. Embora não se possa afirmar categoricamente que referidos dados foram obtidos de sistemas do banco requerido – pois vazamentos de dados são frequentes em diversos ambientes digitais –, a conjugação de tais elementos com o cadastramento de um segundo aparelho celular – iPhone – na conta da autora, providência que ela nega ter tomado e que o banco réu não esclareceu, limitando-se a recusar o fornecimento de informações acerca do episódio, sugere falha nos controles de segurança da instituição financeira requerida, ora apelante.

Por oportuno, transcrevo parte do que registrou o d. magistrado de primeiro grau em sentença:

“Compete ao banco desenvolver mecanismos de segurança cada vez mais sofisticados para detectar e impedir movimentações atípicas e fraudulentas, que fogem ao perfil do correntista.

Ainda, o requerido não demonstrou que a contratação celebrada era compatível com o perfil da consumidora, não demonstrou que as operações bancárias eram compatíveis com o histórico dela, tampouco quais são os seus mecanismos de segurança que identificam fraudes, ou seja, se a consumidora realizou contratações semelhantes e com o mesmo modus operandi (vide folhas 107/140, 344 e 347/350).” (fls. 418 – grifei)

Vale destacar que o cadastramento não autorizado de dispositivo estranho em conta bancária é falha de segurança que se situa integralmente no domínio interno do banco requerido: compete à instituição verificar a autenticidade e a legitimidade do vínculo entre conta bancária e dispositivo antes de habilitá-lo para transações. A omissão quanto a tal ponto,

aliada ao silêncio do banco réu nas oportunidades que lhe foram concedidas para explicar suas medidas de segurança (*cf.* fls. 347/350), é suficiente para evidenciar o defeito na prestação do serviço bancário.

Elementos que evidenciam culpa da consumidora

Não obstante a falha do banco, a conduta da parte autora contribuiu decisivamente para a consumação da fraude.

A própria autora admite ter seguido passo a passo as instruções do fraudador. Embora tenha sido vítima de ardilosa manobra criminosa, é inegável que sua conduta foi de fato determinante para a consumação do referido golpe.

No caso em tela, as tais transações foram realizadas mediante autenticação biométrica ou uso de senha da própria cliente, pois, conforme incontroverso nos presentes autos e admitido pela própria parte requerente, foi ela quem executou as operações, seguindo instruções do fraudador.

Isto é, ao manter-se em linha com o tal fraudador e “(...) fazer vários processos e transferências muito questionáveis, dizendo que iria reaver o dinheiro já perdido, fazendo um estorno.” (fls. 88 – Boletim de Ocorrência), a autora franqueou ao criminoso a possibilidade de concretizar as referidas operações fraudulentas.

Como sabido, a senha bancária é pessoal e intransferível. Seu uso pressupõe autenticação legítima pelo

titular. Assim sendo, ao fornecer seus dados sensíveis e executar pessoalmente as transações, a correntista assumiu risco que concorreu para o dano sob comento.

Além disso, crucial mencionar que uma pessoa de diligência mediana, ao ser contatada por um suposto funcionário bancário, solicitando “(...) *vários processos e transferências muito questionáveis (...)*” (fls. 88 – Boletim de Ocorrência), deveria: (i) desligar e retornar a ligação através de canal oficial, (ii) confirmar a legitimidade do contato junto à central de atendimento do réu, bem como (iii) desconfiar de instruções suspeitas como método de "proteção" da conta.

Entretanto, verifico que a parte autora não adotou nenhuma dessas cautelas elementares, mesmo diante de situação objetivamente suspeita.

Da culpa concorrente e suas consequências

Assim, impõe-se reconhecer que, embora a autora tenha agido com inequívoca imprudência e negligência, fragilizando os sistemas de segurança do banco ao fornecer suas credenciais e agir conforme ordenado por terceiros fraudadores, também o banco réu concorreu para o evento danoso ao deixar de implementar ou acionar mecanismos de detecção e bloqueio de operações atípicas e suspeitas.

Caracteriza-se, pois, hipótese de culpa concorrente, prevista no art. 945 do Código Civil, que estabelece: *"Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em*

confronto com a do autor do dano."

Consoante sabido, a culpa concorrente constitui hipótese de mitigação da responsabilidade civil do causador do dano. Não se confunde com a culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, inc. II, CDC), que afasta por completo o dever de indenizar.

Isto é, na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido de fato contribuem para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.

No caso em tela, ao sopesar as condutas de ambas as partes, tem-se que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (1/2) para cada qual, pelos seguintes fundamentos.

Quanto à culpa da requerente (50%): (i) atender ligação telefônica de pessoa desconhecida e confiar cegamente em suas orientações; (ii) fornecer dados sensíveis e senha, (iii) executar pessoalmente todas as transações, (iv) não adotar cautelas mínimas de verificação e (iv) não desconfiar de instruções manifestamente anômalas. Violou deveres contratuais de guarda e sigilo de suas credenciais bancárias, portanto.

Quanto à culpa do requerido (50%): (i) não implementou ou não acionou sistemas de detecção de operações atípicas; (ii) permitiu a realização de diversas transações em valores elevados e em curtíssimo espaço de tempo, fora do perfil histórico da consumidora; (iii) não enviou alertas à cliente sobre

as movimentações suspeitas; e (iv) não exigiu confirmação adicional de segurança diante do desvio manifesto do perfil de utilização da conta. Isto é, descumpriu o dever de implementar mecanismos eficazes de prevenção à fraude, nos termos das normativas do BACEN.

A repartição equitativa em 50% para cada parte (consumidora e instituição) revela-se justa e proporcional, considerando que ambas contribuíram de forma significativa para o evento danoso.

A cliente, por sua extrema falta de cautela ao franquear suas credenciais aos fraudadores; o banco réu, por não ter detectado e bloqueado operações bancárias atípicas que, objetivamente, apresentavam todos os indícios de fraude.

Neste sentido, arestos deste E. Tribunal de Justiça acerca da temática em pauta:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. PRELIMINARES REJEITADAS. Legitimidade passiva ad causam configurada. Teoria da asserção. Imputação de responsabilidade à instituição financeira por falha na prestação do serviço. MÉRITO. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Ausência de comprovação da regularidade das contratações. Transferências via PIX de valores elevados que destoavam do perfil da consumidora. Falha no dever de monitoração e suspensão de operações atípicas. Resolução BCB nº 1/2020. Fortuito interno. **CULPA CONCORRENTE. Autora que forneceu dados pessoais e seguiu orientações de***

estelionatário. Falta de cautela configurada. Ausência de apresentação do registro completo das conversas via WhatsApp. Aplicação do art. 945 do Código Civil. Redução proporcional da condenação. **DANOS MORAIS AFASTADOS. Culpa concorrente da consumidora para a consumação da fraude. Precedentes do TJSP. DISPOSITIVO.** Nulidade dos contratos de empréstimo mantida. Condenação do réu ao pagamento de metade dos valores descontados. Exigibilidade de metade do saldo negativo. Afastada a indenização por danos morais. Redistribuição do ônus sucumbencial. Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002124-59.2025.8.26.0099; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Bragança Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2026; Data de Registro: 22/01/2026) (grifei)

Apelação cível. Contratos bancários. Golpe do falso entregador. Transações fraudulentas. Operações não realizadas pela parte autora. Sentença de procedência. Apelo da parte ré. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da parte autora. **Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais afastados. Situação que configura mero aborrecimento.** Sentença reformada. Recurso da parte ré parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1003591-53.2024.8.26.0505; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Pires - 1ª Vara; Data do Julgamento: 09/01/2026; Data de Registro: 09/01/2026) (grifei)

Direito do Consumidor. Apelação. Fraude Bancária. Recurso parcialmente provido. I. Caso em Exame Valdomiro Zunfrilli interpõe apelação contra sentença que julgou improcedente a ação, condenando-o ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

*O autor alega falha na prestação de serviço bancário, solicitando a devolução de valores transferidos sob coação e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar se as transações bancárias decorreram de falha na prestação de serviços da instituição financeira e (ii) avaliar a responsabilidade do banco por danos morais. III. Razões de Decidir 3. As transações bancárias realizadas sob coação demonstram perfil fraudulento, cabendo à instituição financeira monitorar e bloquear operações suspeitas. 4. **A responsabilidade objetiva do banco é reconhecida, mas há culpa concorrente do consumidor por não buscar confirmação da ameaça. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Reconhecida a culpa concorrente, cada parte arcará com metade dos danos materiais. Indenização por danos morais não configurada. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. 2. A culpa concorrente do consumidor reduz a responsabilidade do banco. Legislação Citada: CDC, art. 14; CPC, art. 85. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11.07.2025. STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 23.11.2020. (TJSP; Apelação Cível 1027862-94.2022.8.26.0506; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025) (grifei)***

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais – Transações fraudulentas realizada na conta bancária da autora, após receber SMS informando bloqueio de pontos do programa Livelu – Sentença de procedência – Recurso do Banco réu - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do STJ – Aplicação

*da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada após a autora receber telefonema de aparelho móvel e, por orientação do fraudador, realizou ações no caixa eletrônico, com isso possibilitando o acesso do fraudador às funcionalidade de sua conta bancária com a efetivação de inúmeras operações bancárias na conta no mesmo dia – Operações bancárias fora do perfil de transações da requerente, de modo que deveria ter sido detectada e bloqueada pelo sistema de segurança do Banco réu que também falhou – **Culpa concorrente da autor evidenciada por permitir o acesso do fraudador a dados bancários sensíveis, facilitando a realização das operações bancárias danosas – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Ação julgada parcialmente procedente – Danos morais - Inocorrência - Contribuição relevante da autora para o evento danoso ao seguir orientação do golpista, fato que foi determinante para a consumação da fraude - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1012447-92.2025.8.26.0562; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025) (grifei)***

Assim, diante da culpa concorrente, impõe-se a reforma da r. sentença, que julgou procedentes os pedidos autorais.

O banco requerido deverá ser condenado a restituir à parte requerente 50% do valor total do prejuízo material comprovado, qual seja, R\$ 28.000,00, correspondente à metade de R\$ 56.000,00 – valor transferido da poupança da parte autora (*cfr.* fls. 77).

No caso, tal valor deverá ser corrigido

desde o respectivo desvio (02/10/2023 – *cf.* fls. 77), com juros de mora desde a data da citação.

Além disso, à luz do Tema 1.368 do C. STJ, no que concerne à incidência de juros de mora e correção, cumpre consignar o seguinte.

No julgamento do Tema 1368, o C. STJ fixou a seguinte tese: *“O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em 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”*.

A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os consectários legais devem ser fixados da forma a seguir: (i) a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA, nos termos do parágrafo único do artigo 389 do Código Civil; (ii) já os juros de mora devem observar a taxa Selic, deduzindo-se dela o percentual correspondente ao IPCA, conforme dispõe o parágrafo único do art. 406 do mesmo diploma.

Assim sendo, até o início de vigência da Lei nº 14.905/2024 incide exclusivamente a Taxa Selic (que já engloba atualização e juros). A partir da vigência da referida lei, a correção deve ser calculada pelo IPCA, nos termos do parágrafo único do art. 389 do Código Civil; já os juros moratórios devem observar a Taxa Selic, deduzindo-se dela o percentual correspondente ao IPCA, conforme dispõe o parágrafo único do art. 406 do Código Civil.

Por fim, cumpre esclarecer que deve ser reconhecida a inexigibilidade do contrato de empréstimo de nº 140549745 (fls. 78). Isto posto, considerada a culpa concorrente das partes envolvidas, fica vedada qualquer cobrança judicial ou extrajudicial dele decorrente – nº 140549745 (fls. 78) –, bem como a manutenção de quaisquer retenções ou, ainda, débitos automáticos. Impõe-se, ademais, a obrigação de o réu promover a imediata exclusão de restrições e a regularização da conta da parte autora.

Com efeito, o valor oriundo do empréstimo (R\$ 2.597,00 – fls. 78) foi, em parte (R\$ 1.554,82), imediatamente transferido no mesmo dia, escoando-se da conta da parte autora, o que evidencia a vinculação entre a contratação do tal crédito e o golpe, atraindo, quanto a esse valor, a responsabilidade do banco réu, nos limites da culpa concorrente já delineada, não sendo, portanto, autorizada a continuidade de qualquer cobrança.

Por outro lado, a diferença entre o valor do empréstimo contratado (R\$ 2.597,00 – *cfr.* fls. 78) e o montante transferido da poupança da autora (R\$ 56.000,00), que totalizam R\$ 58.597,00, e a quantia efetivamente transferida ao fraudador (R\$ 57.554,82 – *cfr.* fls. 77) corresponde a R\$ 1.042,18. Nota-se que tal importância permaneceu na esfera patrimonial da autora, não se vinculando ao dano por ela suportado, que se limita ao valor de R\$ 56.000,00 (fls. 77), decorrente da fraude em análise.

No caso, referida quantia – R\$ 1.042,18, sem quaisquer encargos – deverá ser restituída integralmente ao

réu, sob pena de enriquecimento sem causa, nos termos do artigo 884 do CC. Fica desde já autorizada a compensação do valor de R\$ 1.042,18 (*cf.* fls. 77) com eventuais quantias devidas à parte autora por força deste julgado, a ser realizada na fase de liquidação.

Da indenização a título de danos morais

O banco requerido pugna pela exclusão da condenação por danos morais – sustentando ausência de ato ilícito – ou, subsidiariamente, pela redução do *quantum*, alegando que o montante de R\$ 10.000,00 é excessivo e ofende os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O dado central é que a indenização por danos morais, neste caso, não encontra seu fundamento principal no golpe sofrido pela autora, mas em fato posterior, autônomo e exclusivamente imputável ao banco réu: a negativação indevida do nome da parte autora junto à Serasa, ocorrida em 19/02/2024, em flagrante e deliberado descumprimento da r. decisão que deferiu a tutela de urgência em 07/11/2023, da qual o réu fora formalmente intimado em 16/11/2023.

A referida restrição cadastral perdurou por período documentado nos autos até pelo menos 19/11/2024 – um ano após a mencionada intimação judicial –, como pontuado pelo d. magistrado de primeiro grau em sentença:

“Ademais, o réu descumpriu a tutela de urgência deferida em 07.11.2023 (folhas 90/91), pois realizou a

cobrança do contrato de empréstimo suspenso, com a negativação do nome da autora (vide folhas 356/357).

Perceba que o juízo determinou, em 07.11.2023, a suspensão da cobrança do contrato de empréstimo aqui impugnado (folha 90/91), pena de multa diária lá fixada.

A autora comprovou a notificação pessoal do réu, em 16.11.2023, para cumprimento (vide folha 95).

Apesar de o réu informar, em 13.12.2023, o cumprimento da ordem (folhas 98/99), a autora demonstrou que em 25.01.2024 o réu solicitou a abertura de cadastro negativo no nome dela, com relação ao específico contrato (vide folhas 102/106), o que culminou com a efetiva negativação, conforme comprovante apresentado pela autora em 19.02.2024 (vide folhas 331/332), permanecendo ao menos até 19.11.2024 (vide folhas 356/357).

Instado a se manifestar sobre isso (folha 358), o réu disse ter efetuado o "comando de exceção cadastral para que o nome do autor não seja incluído nos cadastros restritivos", petição de 11.02.2025 (folhas 361/362), depreendendo da tela copiada na petição que tal comando teria sido efetuado em 21.01.2025."

A conduta é exclusivamente imputável ao banco réu e não guarda qualquer relação com o comportamento da parte autora no episódio do golpe ou com a culpa concorrente reconhecida quanto ao dano de ordem material. Não há espaço, portanto, para aplicar a redução proporcional do art. 945 do CC a esta verba: o dano moral decorre de ato ilícito próprio do banco requerido – descumprimento de ordem judicial –, que não contou com qualquer contribuição da parte autora.

Pertinente reproduzir recente aresto deste

E. Tribunal de Justiça:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO E FORTUITO INTERNO CONFIGURADOS. **CULPA CONCORRENTE. INEXIGIBILIDADE DE EMPRÉSTIMOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA.** DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. A autora, contatada por terceiro que se passou por preposto da plataforma, foi induzida a contratar empréstimos e transferir valores sob a falsa promessa de liberação da função crédito. Posterior cobrança, retenção de valores, restrição dos serviços da conta e negativação. Sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais. Apelação interposta pelos réus. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir a responsabilidade das instituições financeiras pelas operações realizadas no contexto do golpe da falsa central de atendimento, à luz da distinção entre fortuito externo e fortuito interno e da conduta da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, devendo o nexo causal ser aferido à luz das circunstâncias concretas da fraude. 4. Configura-se o fortuito externo na fase de contratação, pois os comandos foram inseridos pela própria consumidora, induzida em erro por terceiro fraudador mediante engenharia social. 5. Configura-se o fortuito interno na etapa subsequente, diante da contratação inédita de crédito seguida de imediata pulverização dos valores, padrão típico de fraude que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de monitoramento dos réus. 6. Reconhecida a culpa concorrente, impõe-se a inexigibilidade dos contratos e a disciplina proporcional dos efeitos patrimoniais. 7. A manutenção das cobranças, das restrições à conta e da inscrição do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes, fundadas em débito posteriormente reconhecido como inexigível, configura dano moral in re ipsa, justificando a manutenção da indenização fixada em R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso parcialmente provido.*

Tese de julgamento: 1. Em fraude bancária decorrente do golpe da falsa central de atendimento, a responsabilidade das instituições financeiras deve ser delimitada conforme o nexo causal, distinguindo-se fortuito externo e fortuito interno. 2. A existência de culpa concorrente da consumidora não afasta a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falhas em seus mecanismos de segurança. 3. A cobrança e a negativação fundadas em débito inexigível configuram ilícitos autônomos aptos a gerar dano moral. Legislação relevante citada: CDC, art. 6º, inc. VIII; art. 14, §1º e §3º, inc. II. CC, art. 927, p. único; art. 945; art. 884. CPC, art. 85, §2º, §8º e §8º-A; art. 98, §3º; art. 487, inc. I. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 28/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 30/09/2024. TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 04/12/2025. TJSP, Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405, Rel. Sidney Braga, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 12/11/2025. (TJSP; Apelação Cível 1009332-76.2023.8.26.0451; Relator (a): Dimitrios Zarvos Varellis; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de Piracicaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026) (grifei)

No mais, o banco réu, ao realizar inscrição do nome da autora no cadastro de consumidores inadimplentes, agiu de forma injusta e irresponsável, certamente lhe ofendendo a honra, devendo ser reconhecido o dever de indenizar.

Insta consignar, neste ponto, a manifesta desnecessidade em se produzir prova acerca da existência dos

danos morais. Assim, de forma confortável vem se posicionando o entendimento jurisprudencial acerca da questão aqui ventilada:

“Tangente à prova desta espécie de dano, impende considerar que, por se cuidar de atentado contra a personalidade, isto se passa no interior da pessoa, sem qualquer reflexo exterior. Contenta-se tal dano, portanto, com a prova do ilícito. E é flagrante o constrangimento causado pela inscrição indevida naquele cadastro”.

“Além de desnecessária qualquer prova de prejuízo, por se tratar de dano moral puro (4ª Turma do STJ, Resp. nº 53.729-0-MA, 23.10.95, Rel. o eminente Ministro Sálvio de Figueiredo, EJSTJ, 6(14)/76), bem fixou a desnecessidade de prova do desconforto e do vexame. Acórdão da 4ª Turma do STJ (Resp nº 58.151-5-ES, 27.3.95, Rel. o eminente Ministro Ruy Rosado, DJU, 29.5.95), no qual se assentou o seguinte, estabelecendo princípio, “mutatis mutanti”, aplicável à espécie: RESPONSABILIDADE CIVIL. Banco, SPC. Dano Moral. Prova. O banco que promove a indevida inscrição de devedor no SPC e em outros bancos de dados responde pela reparação do dano moral que decorre dessa inscrição. A exigência de prova de dano moral (extrapatrimonial) se satisfaz com a demonstração da existência da inscrição irregular. Já a indenização pelo dano material depende de prova de sua existência, a ser produzida ainda no processo de conhecimento.” (Rel. Araken de Assis, Ap. nº 597.118.926, j. 07.08.1997) (“in” Boletim AASP nº 2044)

No que diz respeito à indenização a título de dano moral, algumas considerações são necessárias.

Segundo entendimento esposado pelo festejado Professor Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo

nesta esteira escorregada lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, Dano Moral, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: *em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido* (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando, desta forma, que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, sempre levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua C. 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o

autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Aliás, é farta a criação jurisprudencial; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71)

Aliás, o entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98;

Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câm., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Diante da integralidade de circunstâncias dos autos, da condição financeira das partes envolvidas, aliadas à necessidade de se fixar uma verba indenizatória que não constitua enriquecimento sem causa da parte autora, mas que, por outro lado, corresponda a adequado estímulo à parte ré na prevenção de ocorrências de igual natureza, entendo por bem manter o valor de R\$ 10.000,00, que se mostra adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao entendimento exarado em recente julgado deste E. TJSP, a seguir reproduzido:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO. **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA.** ERRO NA INDICAÇÃO DA DATA. RESPONSABILIDADE DO BANCO. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com pedido de indenização por dano moral, ajuizada por Alan Leonardo de Freitas contra Itaú Unibanco Holding S.A. Sentença de parcial procedência declarou inexigível débito de R\$ 2.212,00 e condenou o réu a retirar o nome do autor dos órgãos de proteção ao crédito, além de indenização por danos morais de R\$ 3.000,00. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a legitimidade do apontamento feito pela ré no valor de R\$ 2.212,00, com vencimento em 30/11/2019, e (ii) a existência de danos morais e sua quantificação. III. Razões de Decidir 3. A ré não comprovou a legitimidade do apontamento. A dívida tinha vencimento em 01/12/2019, e não em 30/11/2019. 4. **A negativação indevida configura dano moral in re ipsa, sendo a indenização arbitrada em R\$ 10.000,00***

que se mostra mais proporcional e razoável, e sem representar enriquecimento ilícito. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso do autor provido em parte e recurso da ré desprovido. Tese de julgamento: 1. A negatização indevida de débito inexistente configura dano moral. 2. A responsabilidade do banco é objetiva por falha na prestação de serviços. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC, art. 487, I; CDC, art. 14, § 3º; STJ, Súmula 297, Súmula 326. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1011001-62.2021.8.26.0637, Rel. Elói Estevão Trolly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1002899-65.2023.8.26.0157, Rel. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 16.10.2024. (TJSP; Apelação Cível 1033204-05.2023.8.26.0554; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025)

Isto posto, quanto ao argumento do banco requerido de que a autora não teria demonstrado situação concreta de desprestígio ou abalo sentimental, responde-se que a própria existência de nome negativado – por meses, contra determinação judicial expressa – constitui, por si só, o dano indenizável.

No caso, tal verba deverá ser corrigida desde o arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), com juros de mora desde a data da citação.

Além disso, à luz do Tema 1.368 do C. STJ, no que concerne à incidência de juros de mora e correção, cumpre consignar o seguinte.

No julgamento do Tema 1368, o C. STJ

fixou a seguinte tese: “O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em 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”.

A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os consectários legais devem ser fixados da forma a seguir: (i) a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA, nos termos do parágrafo único do artigo 389 do Código Civil; (ii) já os juros de mora devem observar a taxa Selic, deduzindo-se dela o percentual correspondente ao IPCA, conforme dispõe o parágrafo único do art. 406 do mesmo diploma.

Assim sendo, até o início de vigência da Lei nº 14.905/2024 incide exclusivamente a Taxa Selic (que já engloba atualização e juros). A partir da vigência da referida lei, a correção deve ser calculada pelo IPCA, nos termos do parágrafo único do art. 389 do Código Civil; já os juros moratórios devem observar a Taxa Selic, deduzindo-se dela o percentual correspondente ao IPCA, conforme dispõe o parágrafo único do art. 406 do Código Civil

Da multa por descumprimento da tutela de urgência

O banco pede a exclusão da multa de R\$ 10.000,00 aplicada em decorrência do descumprimento da tutela de urgência ou, subsidiariamente, sua redução a montante que reconheça o esforço da instituição requerida em cumprir a ordem.

O argumento é improcedente.

As *astreintes*, na forma do artigo 537 do CPC, são instrumento de efetividade das decisões judiciais, de natureza coercitiva, destinadas a compelir a parte devedora ao cumprimento da obrigação imposta.

No caso, o d. magistrado de primeiro grau bem descreveu o histórico referente à tutela de urgência deferida:

“Ademais, o réu descumpriu a tutela de urgência deferida em 07.11.2023 (folhas 90/91), pois realizou a cobrança do contrato de empréstimo suspenso, com a negativação do nome da autora (vide folhas 356/357).

Perceba que o juízo determinou, em 07.11.2023, a suspensão da cobrança do contrato de empréstimo aqui impugnado (folha 90/91), pena de multa diária lá fixada.

A autora comprovou a notificação pessoal do réu, em 16.11.2023, para cumprimento (vide folha 95).

Apesar de o réu informar, em 13.12.2023, o cumprimento da ordem (folhas 98/99), a autora demonstrou que em 25.01.2024 o réu solicitou a abertura de cadastro negativo no nome dela, com relação ao específico contrato (vide folhas 102/106), o que culminou com a efetiva negativação, conforme comprovante apresentado pela autora em 19.02.2024 (vide folhas 331/332), permanecendo ao menos até 19.11.2024 (vide folhas 356/357).

Instado a se manifestar sobre isso (folha 358), o réu disse ter efetuado o "comando de exceção cadastral para que o nome do autor não seja incluído nos cadastros restritivos", petição de 11.02.2025 (folhas 361/362), depreendendo da tela copiada na petição que tal comando teria sido efetuado em 21.01.2025.”

Isto é, o tal descumprimento é objetiva e

documentalmente demonstrado nos autos.

O banco réu alega que teria adotado providências para o tal cumprimento, registrando internamente "(...) comando de exceção cadastral para que o nome do autor não seja incluído nos cadastros restritivos." (fls. 361) em 21/01/2025.

Além de absolutamente tardia – mais de um ano após a intimação e quase um ano após a negativação –, a providência não elide o descumprimento já consumado.

A r. decisão de fls. 90/91 determinava ao banco requerido que se abstinisse de promover a negativação do nome da autora.

O banco descumpriu essa obrigação de não fazer e, ao tentar regularizar a situação diversos meses depois, não desfez o ilícito processual já praticado.

Assim sendo, a multa é sanção processual autônoma, que se justifica pela tutela da autoridade das decisões judiciais e pela proteção do direito do jurisdicionado à efetividade dos provimentos que obtém em juízo.

Não se confunde com a discussão acerca da culpa concorrente apurada na relação material de direito civil, de tal forma que a sua manutenção é consequência do próprio descumprimento objetivamente verificado nos presentes autos.

O valor de R\$ 10.000,00, fixado dentro do limite determinado pela r. decisão (fls. 90/91), com observância



dos critérios de proporcionalidade, é mantido.

Por fim, consigno que tal valor deverá ser corrigido desde o arbitramento. Esclareço, ademais, que a multa diária aplicada pelo descumprimento da ordem judicial não pode ser acrescida de juros moratórios por configurar *bis in idem* (Aglnt no AREsp 1775302/SP).

Destaco, por oportuno, que até o início de vigência da Lei nº 14.905/24 incide exclusivamente a Taxa Selic. A partir da vigência da referida lei, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA, nos termos do parágrafo único do art. 389 do Código Civil.

Diante de tais considerações, merece ser redistribuída a sucumbência, de tal forma que ficam as custas repartidas em 50% para cada parte, devendo o banco réu pagar honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação (R\$ 28.000,00 + R\$ 10.000,00 = R\$ 38.000,00), e a autora, por sua vez, pagar honorários advocatícios de 10% sobre o valor em que decaiu (R\$ 28.000,00).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do banco requerido.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator