



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001293494**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030670-41.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ROSELI APARECIDA PASSOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

**GUSTAVO SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1030670-41.2023.8.26.0602**

**Apelante:** ROSELI APARECIDA PASSOS

**Apelados:** NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

**Comarca:** Sorocaba

**Voto nº 8502**

**DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO PIX FRAUDULENTA. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em definir se a fraude sofrida pela autora, conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", configura fortuito interno apto a gerar responsabilidade da instituição financeira ou fortuito externo caracterizado pela culpa exclusiva da vítima.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça consolidou que instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias.

O golpe da falsa central constitui fortuito interno, pois representa risco inerente à atividade bancária. Criminosos detinham dados pessoais e bancários da consumidora, sugerindo vulnerabilidade no sistema de segurança da instituição financeira. A operação impugnada destoava manifestamente do perfil da autora, que jamais havia realizado transação similar, o que deveria ter acionado sistemas antifraude para verificação adicional. A falha em detectar operação atípica evidencia deficiência na segurança do serviço.

A tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi causa concorrente para o dano. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança além da autenticação inicial, incluindo monitoramento comportamental e detecção de anomalias transacionais.

Os danos morais restaram configurados. A consumidora experimentou angústia ao perceber-se vítima de golpe, despendeu tempo na tentativa de resolução administrativa sem sucesso, e teve o abalo agravado pela indevida

inscrição em cadastro de proteção ao crédito mesmo após deferimento de tutela de urgência.

#### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

##### **Recurso provido.**

**Teses de julgamento:** 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, configurando fortuito interno decorrente do risco da atividade. 2. O golpe da falsa central de atendimento não configura excludente de responsabilidade quando os fraudadores detêm dados pessoais e bancários do consumidor. 3. Operações financeiras incompatíveis com o perfil do cliente devem acionar sistemas antifraude, sendo sua falha caracterizadora de defeito na prestação do serviço. 4. A inscrição indevida em cadastro de proteção ao crédito após deferimento de tutela de urgência, somada à angústia de ser vítima de fraude e ao tempo despendido na tentativa infrutífera de resolução administrativa, configura dano moral indenizável.

**Dispositivos relevantes citados:** CDC, arts. 2º, 3º e 14; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

**Jurisprudência relevante citada:** Súmula 479, STJ; Súmula 362, STJ.

## **RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de apelação interposto para reformar a sentença de fls. 308/311 que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais.

A autora ajuizou a ação alegando ser correntista do réu e que, em 22 de julho de 2022, foi vítima de fraude. Narrou ter recebido uma mensagem de texto (SMS) informando sobre uma compra aprovada em seu cartão de crédito, no valor de R\$ 2.199,00. Imediatamente, ligou para o número de telefone indicado na mensagem e, durante o atendimento, foi informada sobre a existência de um empréstimo em seu nome, totalizando R\$ 3.799,00. Seguindo as instruções do suposto atendente para contestar e cancelar as operações, foi induzida a realizar uma transação PIX no cartão de crédito, no valor total de R\$ 4.461,71, parcelado em três vezes, para uma terceira pessoa, acreditando se tratar de um procedimento de cancelamento. Afirmou que, ao perceber o golpe, contactou a instituição financeira para reverter a transação, mas não obteve êxito. Requereu a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

A tutela de urgência foi deferida para suspender a

exigibilidade das parcelas relativas à transação impugnada (fl. 70).

Em contestação (fls. 75/106), o réu arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, defendeu a inexistência de falha na prestação de seus serviços, sustentando que o evento decorreu de fortuito externo, por culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Ressaltou que a autora, por negligência, seguiu orientações de fraudadores por canais não oficiais, realizando a transação de forma voluntária, mediante o uso de seu aparelho celular autorizado e senha pessoal. Acrescentou que cumpre seu dever de informação, alertando seus clientes sobre golpes.

Após réplica (fls. 221/226) e especificação de provas, foi proferida a r. sentença, em que, após afastada a preliminar de ilegitimidade passiva, os pedidos foram julgados improcedentes, sob o fundamento de que, embora a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva, no caso concreto, a autora agiu sem a cautela necessária, pois contactou os fraudadores por meio de número de telefone e aplicativo de mensagens não oficiais, fornecidos no SMS fraudulento. Concluiu que a própria autora realizou a transação impugnada, inserindo os dados e confirmando a operação em seu aplicativo. Reconheceu, assim, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, o que rompe o nexo de causalidade e afasta o dever de indenizar. Revogou a tutela de urgência e condenou a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, com a exigibilidade suspensa em razão da gratuidade de justiça.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 314/327). Sustenta que a sentença deve ser reformada, pois a responsabilidade do réu é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alega que o golpe só foi possível devido ao vazamento de seus dados pessoais pela instituição financeira, o que caracteriza falha na prestação do serviço. Argumenta que a operação financeira fugia completamente de seu perfil de consumo, o que deveria ter acionado os sistemas de segurança do banco. Requer a declaração de inexigibilidade do débito, a restituição dos valores e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

O réu apresentou contrarrazões (fls. 331/359), pugnano pelo desprovimento do recurso e pela manutenção da sentença.

O recurso é tempestivo e isento de preparo, em razão da gratuidade de justiça concedida.

### VOTO

A preliminar de ilegitimidade passiva não deve ser acolhida. A presente ação visa à declaração de inexigibilidade de débito inscrito em fatura de cartão de crédito emitido pela ré, em decorrência de suposta falha na segurança dos serviços bancários por ela prestados. Desse modo, a análise das condições da ação, segundo a teoria da asserção, revela a pertinência subjetiva da instituição financeira para figurar no polo passivo da demanda, pois é a titular do

crédito impugnado e a prestadora de serviços cuja segurança é questionada. Eventual ausência de responsabilidade pelo evento danoso constitui matéria de mérito. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

A preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade, arguida em contrarrazões, deve ser afastada. O recurso de apelação interposto pela autora impugna especificamente os fundamentos da r. sentença, em especial a caracterização de culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade. Apresenta argumentação jurídica própria, amparada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e na alegação de que a transação era incompatível com o perfil da consumidora, buscando a reforma do julgado. Não se trata, portanto, de mera reiteração da petição inicial, mas de confronto direto com a razão de decidir do juízo de primeiro grau. Sendo assim, rejeito a preliminar.

No mérito, o recurso comporta provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

No caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela autora, conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, como entendeu o juízo de primeiro grau.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

*“Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é*

*todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)*

*Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)*

*A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.*

*A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."*

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta do consumidor induzida pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente. \*A situação descrita nos autos caracteriza fortuito interno. O golpe da falsa central de atendimento é uma modalidade de fraude comum e previsível no contexto das operações bancárias digitais. Criminosos, de posse de dados pessoais e bancários do consumidor – como nome completo, número de telefone e a informação de que é cliente de determinada instituição –, criam cenário de verossimilhança que induz a vítima a erro.

O fato de os fraudadores deterem tais informações sugere, no mínimo, vulnerabilidade no sistema de segurança e proteção de dados da instituição financeira, o que afasta a tese de que o evento seria totalmente estranho à sua atividade. Ao disponibilizar serviços e produtos no ambiente digital, a instituição financeira assume os riscos inerentes a essa atividade, incluindo a ocorrência de

fraudes sofisticadas que se valem de engenharia social. Assim, o dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e *tokens*, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente, o que representa o núcleo da falha na prestação do serviço no presente caso.

A operação impugnada – uma transferência via PIX utilizando o limite do cartão de crédito, no valor de R\$ 3.799,00 (gerando um débito final de R\$ 4.461,71), parcelada em três vezes (fls. 33-34) – destoa manifestamente do perfil de consumo da autora. A própria recorrente afirma, desde a petição inicial, que jamais havia realizado tal tipo de transação (fl. 13), alegação que a ré não logrou desconstituir. A realização de operação financeira de valor expressivo, de natureza incomum e em um sábado pela manhã deveria ter acionado os sistemas de antifraude da instituição financeira para uma verificação adicional. A falha em detectar e barrar movimentação tão atípica evidencia a deficiência na segurança do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, pois não forneceu a segurança que o consumidor dele pode esperar.

\*Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Embora a autora tenha sido induzida a realizar a transação, ela foi ludibriada por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. As contratações fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, utilizando o aplicativo bancário, mediante processos de autenticação biométrica e senha pessoal, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

*RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de***

*Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)*

***Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho***

*de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)*

A responsabilidade do banco apelado está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição financeira pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a procedência dos pedidos formulados na inicial. Reconhecida a falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 4.461,71, com o consequente cancelamento da cobrança no cartão de crédito da autora.

No que tange aos danos morais, estes também são devidos. A situação vivenciada pela autora ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. A consumidora experimentou angústia e frustração ao perceber-se vítima de golpe, além de ter despendido tempo útil na tentativa de resolver o problema administrativamente com a instituição financeira, sem sucesso. O abalo moral foi agravado pela conduta da ré, que, mesmo após o ajuizamento da ação e o deferimento de tutela de urgência para suspender a cobrança (fl. 70), promoveu a indevida inscrição do nome da autora em cadastro de proteção ao crédito (fl. 179). Tal fato, por si só, configura dano moral *in re ipsa* e demonstra o descaso da ré com a consumidora e com a própria ordem judicial.

Considerando as circunstâncias do caso, a capacidade econômica das partes, a gravidade da falha e do dano, bem como o caráter punitivo e pedagógico da medida, o valor de R\$ 10.000,00, pleiteado na inicial, mostra-se razoável e proporcional para compensar o abalo sofrido pela autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em síntese, a apelação interposta pela autora comporta provimento, para os seguintes fins: a) reformar a r. sentença e julgar procedentes os pedidos iniciais; b) declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 4.461,71, decorrente da transação fraudulenta, determinando-se à ré que realize o cancelamento definitivo da cobrança; c) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente a partir da data de publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados integralmente pela ré, com honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da condenação, já considerados os honorários recursais, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

**Gustavo Santini Teodoro**  
**Relator**