



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295171

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031043-77.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FINANCEIRA ITAU CBD S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado ALEXANDRE DONIZETE DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1031043-77.2024.8.26.0007

Apelante: Financeira Itau Cbd S.a. - Credito, Financiamento e Investimento

Apelado: Alexandre Donizete de Oliveira

Comarca: São Paulo

Voto nº 9260

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SEQUESTRO RELÂMPAGO. OPERAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS SOB COAÇÃO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REVELIA AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação de instituição financeira contra sentença que a condenou a restituir R\$ 5.880,00 por operações atípicas realizadas sob coação durante sequestro relâmpago.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Definir se as operações atípicas realizadas por criminosos mediante coação configuram fortuito interno, apto a responsabilizar objetivamente a instituição financeira; definir se a decretação da revelia foi regular.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A representação processual da instituição financeira é regular, pois os instrumentos de mandato e as assinaturas digitais atendem ao padrão ICP-Brasil, tornando indevida a decretação da revelia.

A ilegitimidade passiva não se sustenta: a controvérsia reside em apurar falha na prestação do serviço bancário, matéria que se confunde com o mérito e justifica a permanência da instituição no polo passivo.

A relação é de consumo (CDC, arts. 2º e 3º), aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação do serviço (CDC, art. 14).

As operações ocorreram no âmbito dos canais e sistemas de autenticação controlados pela instituição. As quatro transações sequenciais de valores expressivos, destinadas à própria empresa do consumidor e imediatamente transferidas via PIX a terceiro estranho, eram flagrantemente incompatíveis com o perfil do correntista e deveriam ter acionado os mecanismos de monitoramento da instituição.

O dever do fornecedor vai além da autenticação individual das operações: abrange o monitoramento comportamental e a detecção de anomalias transacionais, cuja ausência configura o defeito do serviço (CDC, art. 14, § 1º).

A coação que levou o consumidor a realizar as transações não configura culpa exclusiva da vítima: a responsabilidade

da instituição não é elidida, pois a falha em prover sistema seguro que detecte as operações atípicas foi a causa do dano.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido para afastar a revelia, mantida a condenação à restituição de R\$ 5.880,00.

Tese de julgamento: 1. O sequestro relâmpago com operações bancárias atípicas realizadas sob coação configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. A autenticação individual das transações não exonera o banco do dever de monitorar padrões atípicos de consumo. 3. A coação exercida por terceiro sobre o consumidor não configura culpa exclusiva da vítima apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VI, 14 e 14, §§ 1º e 3º, II; CC, arts. 405 e 406; CPC, arts. 85, § 2º, e 1.013, § 3º, I; Resolução BCB nº 147/2021, art. 39-B.

Jurisprudência relevante: STJ, Tema 1.059; STJ, Tema 1.368; STJ, Súmulas 43 e 479; STJ, AgInt no AREsp 2.059.743/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1035481-38.2022.8.26.0001; Apelação Cível nº 1000249-68.2023.8.26.0505; Apelação Cível nº 1008697-53.2024.8.26.0292.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por instituição financeira para reformar a r. sentença de fls. 201/205, que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos.

O consumidor narrou em sua petição inicial que, em 26 de junho de 2024, foi vítima de sequestro relâmpago, durante o qual criminosos realizaram, sob coação, quatro operações fraudulentas em seu cartão de crédito, no valor total de R\$ 5.880,00. Alega que as transações destoavam completamente de seu perfil de consumo. Apesar de ter contestado administrativamente, a instituição financeira se recusou a estornar os valores, levando o autor a quitar a fatura para evitar a negativação de seu nome. Pleiteou, assim, a restituição do valor pago e indenização por danos morais.

A r. sentença decretou a revelia da instituição financeira por irregularidade na representação processual e, com base na presunção de veracidade dos fatos, condenou a ré a restituir, de forma simples, o valor de R\$ 5.880,00, a título de danos materiais. O pedido de indenização por danos morais foi julgado improcedente.

Em suas razões recursais (fls. 210/230), a instituição financeira sustenta, em preliminar, a nulidade da sentença decorrente da decretação indevida da revelia, afirmando que sua representação processual está regular, e que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, pois o evento ocorreu fora de suas dependências. Subsidiariamente roga pela relativização dos efeitos da revelia. No mérito, reitera os argumentos da contestação, defendendo a ausência de sua responsabilidade por se tratar de fato de terceiro ocorrido fora de suas dependências (fortuito externo), não cabendo a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e a regularidade das transações, que foram autenticadas por meio de cartão com chip e senha pessoal.

Certificado o decurso do prazo sem apresentação de contrarrazões pelo consumidor (fl. 237).

VOTO

O recurso de apelação preenche os pressupostos de admissibilidade e, por isso, deve ser conhecido.

A representação processual da instituição financeira está regular, não sendo relevante que os instrumentos de mandato juntados aos autos não possuíam assinatura digital certificada pela ICP-Brasil (fls. 154/155), porque os documentos de representação processual (fls. 139/149 e 187/197) e da petição de regularização (fls. 158/162) são suficientes. Ademais, a verificação dos "detalhes" por meio das *URL's*¹ fornecidas nos protocolos de assinaturas (fls. 193 e 197) demonstrou que estas atendem ao padrão ICP-Brasil.

A decretação da revelia, nesse cenário, não se mostrou adequada. Por tais fundamentos, afasto a revelia e, com base na teoria da causa madura, prevista no art. 1.013, § 3º, inciso I, do Código de Processo Civil, passo à análise do mérito da demanda, considerando a contestação e os documentos apresentados pela instituição financeira. Portanto, nesse ponto, o recurso comporta provimento, para afastar a revelia.

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento. A petição inicial descreve fatos que envolvem diretamente a sua atuação na prestação de serviços bancários. A controvérsia reside exatamente em apurar se houve falha na prestação do serviço que permitiu o sucesso da empreitada criminosa, matéria que se confunde com o mérito da causa. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, todos os participantes da cadeia de fornecimento de produtos e serviços respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, o que justifica a permanência da instituição no polo passivo da demanda. Portanto, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, o recorrente não tem razão.

¹ <https://itau-unibanco.portaldeassinaturas.com.br/VerificadorAssinaturas/Verificador?codigo=2EF8-9C3D-7EBD-1FF3> e <https://oab.portaldeassinaturas.com.br/VerificadorAssinaturas/Verificador?codigo=31E1-F847-D65C-CD5F>

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."*

Não é demais destacar que a análise do conjunto de precedentes que fundamentaram a referida Súmula demonstra que seu alcance não se limita às hipóteses de fraudes, abrangendo situações fáticas diversas, que foram igualmente abrangidas pela tese firmada, a saber: (i) saques indevidos em conta corrente, inclusive via *internet*, por falha de segurança (AgRg no Ag 1430753/RS e AgRg no Ag 1345744/SP); (ii) roubo de conteúdo de cofres de aluguel (REsp 1045897/DF e REsp 1093617/PE); (iii) extravio de malote contendo talões de cheque durante transporte e posterior utilização fraudulenta por terceiros (AgRg no Ag 1357347/DF e REsp 685662/RJ); (iv) assalto em agência bancária com resultado morte (AgRg no Ag 997929/BA).

A *ratio decidendi* que perpassa todos os precedentes não reside na natureza específica do delito (documentos falsos, clonagem, engenharia social, roubo, extorsão), mas sim na distinção entre fortuito interno e fortuito externo. O fortuito interno caracteriza-se como risco inerente à atividade desenvolvida, integrando a cadeia de prestação do serviço bancário, ao passo que o fortuito externo consiste em evento absolutamente estranho à atividade, sem qualquer conexão com a prestação do serviço. O elemento determinante, portanto, é a ocorrência do evento danoso no âmbito de operações bancárias, e não a modalidade específica do delito perpetrado.

A controvérsia central reside em definir se a extorsão sofrida pelo consumidor configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A tese da apelante de que o sequestro em via pública configura fortuito externo, excludente de sua responsabilidade, não se sustenta. A responsabilidade da instituição financeira não decorre do crime de extorsão em si, que de fato é matéria de segurança pública, mas da falha em seus sistemas de segurança que permitiram a concretização do prejuízo financeiro por meio de operações bancárias.

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 forçada pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente.

No caso concreto, a falha na prestação do serviço pela instituição financeira é evidente. Conforme demonstrado na petição inicial e nos documentos que a instruem, no dia do sequestro, foram realizadas quatro transações sequenciais e de valores expressivos (R\$ 1.500,00, R\$ 3.000,00, R\$ 1.000,00 e R\$ 380,00) com o cartão de crédito do consumidor (fl. 28).

O ponto crucial que demonstra a atipicidade e a falha de segurança é que todas as compras foram destinadas à própria empresa do autor, "Brasil FX Comercio Varejista", e os valores creditados foram imediatamente transferidos, via PIX, para a conta de terceira pessoa estranha à relação (fls. 43/44). Esse *modus operandi*, consistente na rápida triangulação de valores para esvaziar o patrimônio da vítima, é um padrão clássico de fraude e deveria ter sido imediatamente identificado e bloqueado pelos sistemas de monitoramento da instituição financeira. Esse conjunto de operações era flagrantemente incompatível com o perfil do correntista e deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira.

Ao lado disso, diante da negativa de autoria pelo consumidor e de sua manifesta vulnerabilidade técnica e informacional, cabia à instituição financeira demonstrar, de forma inequívoca, a regularidade das transações. A simples alegação de que as operações foram validadas mediante uso de senha pessoal, *token* ou biometria não é suficiente para exonerar sua responsabilidade.

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 ou mediante violência e grave ameaça. 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.

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 anômala, o que configura o defeito no serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

A tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, portanto, não se sustenta. Embora o consumidor tenha sido forçado a realizar a transação – ou a fornecer dados que a viabilizaram –, agiu sob grave ameaça e

coação, não sendo razoável exigir que resistisse ou que, em tal situação, zelasse pela segurança de seus dados. 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 operações fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, mediante processos de autenticação, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

A responsabilidade da instituição financeira está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a procedência dos pedidos.

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

Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Sequestro relâmpago. Transferências via pix e contratação de empréstimo sob coação. Operações atípicas. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Fortuito interno. Danos materiais reconhecidos. Danos morais e desvio produtivo afastados. Recurso parcialmente provido. (...) III. Razões de decidir 3. A legitimidade passiva do Banco Itaú subsiste à luz da teoria da asserção, pois a pertinência subjetiva decorre da narrativa inicial que o inclui como instituição que falhou na detecção das operações irregulares. 4. As operações realizadas durante o sequestro e após a libertação dos autores destoaram dos padrões habituais de consumo, revelando falha dos bancos em adotar mecanismos de segurança e monitoramento, conforme impõem o art. 14 do CDC e o dever de vigilância sobre operações atípicas. 5. A previsibilidade de fraudes, furtos e extorsões insere-se no risco inerente à atividade bancária, caracterizando fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva das instituições

financeiras, conforme a Súmula 479 do STJ e a ADI 2591. 6. A Resolução BCB nº 147/21 (art. 39-B) demonstra que o sistema bancário dispõe de instrumentos para bloqueio cautelar de valores diante de suspeita de fraude, o que reforça o dever de diligência das instituições financeiras. 7. A prova documental (boletim de ocorrência, extratos e comunicações aos bancos) confirma a ocorrência do sequestro e a pronta notificação das instituições, que permaneceram inertes mesmo após o alerta dos autores. (...) 9. Tratando-se de dano material oriundo de responsabilidade civil contratual, a correção monetária se pauta pelo IPCA desde a data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), e os juros moratórios a partir da citação (CC, art. 405), seguindo-se ambos, a partir de então, pela SELIC (AgInt no AREsp 2.059.743/RJ e Tema 1.368). 10. A verba honorária deve observar o art. 85, § 2º, do CPC, com base no valor da causa (R\$ 42.313,39), em razão da iliquidez do valor condenatório. IV. Dispositivo 11. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14; CC, arts. 389, 397, parágrafo único, 405 e 406; CPC, art. 85, § 2º; Resolução BCB nº 147/2021, art. 39-B. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.368; STJ, Súmulas 297, 43 e 479; STJ, AgInt no AREsp 2.059.743/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1010109-24.2022.8.26.0604; Apelação Cível nº 1057401-78.2022.8.26.0224; Apelação Cível nº 1007372-43.2024.8.26.0001; Apelação Cível nº 1010889-28.2024.8.26.0269. (TJSP; Apelação Cível 1035481-38.2022.8.26.0001; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. I (DP2); Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória – Sequestro – Sentença de parcial procedência – Recurso do réu. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não acolhimento – Banco responsável pelas contas do autor – Parte legítima para figurar no polo passivo da ação, na qual o requerente busca o reconhecimento da falha na prestação de serviço e a reparação por danos materiais e morais – PRELIMINAR REJEITADA. MÉRITO – (...) – Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste

Egrégio Tribunal de Justiça – Autor que não atribuiu responsabilidade civil ao requerido com fulcro na extorsão mediante sequestro, mas na omissão em avaliar o perfil das transações impugnadas que, pela natureza, volume, valores e periodicidade, deveriam despertar pronta reação da instituição financeira – Contratação de dois empréstimos pessoais, abertura de nova conta bancária e transferência de valores significativos para terceiros – Operações que destoam do perfil de consumo do titular – Falha no dever de monitoramento configurada – Impossibilidade de elidir a responsabilidade do réu sob alegação de "fortuito externo" – Precedentes deste Egrégio Tribunal – (...) – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Pedido para arbitramento dos honorários devido ao causídico do demandante com base no valor da condenação – Parcial acolhimento – Art. 85, §2º, do CPC – Ainda que a norma regente possibilite a utilização do valor da condenação como base de cálculo da verba honorária, no presente caso, o proveito econômico representa a base de incidência mais adequada – Critério que traduz a expressão econômica do bem da vida – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. CONCLUSÃO: Sentença reformada apenas para afastar a verba indenizatória e adotar o proveito econômico como base de cálculo dos honorários sucumbenciais – PRELIMINAR REJEITADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000249-68.2023.8.26.0505; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

*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)

Comprovada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com o prejuízo sofrido pelo consumidor, que se viu obrigado a pagar a fatura para não ter seu nome negativado (fls. 31/33), a condenação à restituição do valor de R\$ 5.880,00 é medida de rigor. A r. sentença determinou a devolução na forma simples, nos termos do pedido formulado na inicial, bem como julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, o que não comporta modificação, pois ausente recurso do consumidor.

Em suma, a apelação interposta pela instituição financeira comporta provimento parcial, para o fim exclusivo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastar a revelia decretada em primeira instância, mantendo-se, no mais, a condenação à restituição dos danos materiais no valor de R\$ 5.880,00. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser mantidos conforme distribuídos na sentença, pois o resultado de mérito permanece o mesmo, com o acolhimento de um dos pedidos (dano material) e a rejeição do outro (dano moral). Fica afastada a majoração dos honorários recursais, em razão do provimento parcial do recurso (Tema 1.059 do STJ).

Ante o exposto, voto por **dar provimento parcial** ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator