



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001293534

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031562-80.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e PAGSMILE INTERMEDIÇÃO E AGENCIMENTO DE NEGÓCIOS, é apelado JOÃO PASSINHO DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Negaram 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



Apelação Cível nº 1031562-80.2024.8.26.0224

Apelantes: Banco Bradesco S/A e Pagsmile Intermediação e Agenciamento de Negócios

Apelado: João Passinho dos Reis

Comarca: Guarulhos

Voto nº 8528

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta pelo banco réu contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias, configurando fortuito interno, ou se a responsabilidade resta afastada por culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. A disponibilização de serviços no ambiente digital impõe ao banco o dever de segurança que ultrapassa o fornecimento de senhas e tokens, abrangendo mecanismos eficazes de monitoramento comportamental e detecção de anomalias transacionais. No caso concreto, os empréstimos contratados e as transferências PIX imediatas em valores elevados revelaram-se manifestamente atípicos em relação ao perfil do autor. A tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Persistência nos descontos após notificação da fraude e decisão liminar que os suspendia afasta engano justificável, incidindo a restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Configurados os danos morais *in re ipsa* pela negativação indevida e comprometimento de verba alimentar, mostra-se adequado o quantum de R\$ 10.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando-se como fortuito interno. 2. A falha em implementar mecanismos eficazes de detecção de transações atípicas ao perfil do consumidor configura defeito na prestação do serviço.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 3º, II, 42, parágrafo único; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11; Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR, Segunda Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/11/2011; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Marco Pelegrini, j. 24/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 21/08/2025.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu para reformar a r. sentença de fls. 371/374, proferida nos autos de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. O juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos para tornar definitiva a tutela de urgência; declarar a inexistência dos contratos de empréstimo e dos débitos deles decorrentes; condenar o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O autor ajuizou a ação narrando que é cliente do banco réu há mais de vinte anos, sendo titular de conta corrente na qual recebe seu benefício de aposentadoria. Em abril de 2024, descobriu que foram realizados em seu nome, sem sua autorização, três contratos de empréstimo pessoal, que totalizaram o crédito de R\$ 27.415,77. Sustentou que, logo após os créditos, a quantia de R\$ 27.900,00, composta pelos valores dos empréstimos e por saldo que já possuía, foi transferida de sua conta para a empresa corrê, por meio de transações PIX. Afirmou que, apesar de ter lavrado boletim de ocorrência e contestado as operações administrativamente, o banco permaneceu inerte e iniciou os descontos das parcelas do empréstimo diretamente de seus proventos de aposentadoria, além de ter inscrito seu nome em cadastros de inadimplentes.

A tutela de urgência foi deferida para suspender a cobrança das parcelas (fls. 54).

Em audiência, foi celebrado acordo entre o autor e a

empresa corr e, devidamente homologado por decisão, que julgou extinto o processo com resolu o do mérito em rela o a esta (fls. 359/363). O autor manifestou interesse no prosseguimento do feito em face do Banco Bradesco S/A (fls. 369/370).

O banco r e, em sua contesta o (fls. 188/215), arguiu preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, defendeu a regularidade e validade das opera es, alegando que foram realizadas mediante uso dos dispositivos de segurança pessoais e intransferíveis do autor, como senha e token. Sustentou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor, que não teria zelado adequadamente por seus dados sigilosos. Negou a existência de falha na presta o de seus serviços e impugnou os pedidos de indeniza o e repeti o de indébito.

A r. sentença julgou os pedidos procedentes em rela o ao banco, reconhecendo a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da institui o financeira. Fundamentou que as opera es fraudulentas configuram fortuito interno e que as transa es contestadas, por sua natureza e valor, eram atípicas ao perfil do autor, pessoa idosa, o que evidencia falha no dever de segurança. Como consequência, declarou a inexigibilidade dos débitos, determinou a restitui o em dobro dos valores descontados e condenou o banco ao pagamento de indeniza o por danos morais de R\$ 10.000,00, além das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condena o.

Inconformado, o banco apelante (fls. 378/390) reitera seus argumentos, insistindo na validade das transa es, que teriam sido confirmadas por meio das credenciais pessoais do autor. Alega culpa exclusiva da vítima pela falta de guarda de seus dados sigilosos e ausência de falha em seu sistema de segurança. Impugna a condena o   restitui o dos valores e   indeniza o por danos morais, esta última reputada como mero dissabor. Subsidiariamente, pede a redu o do valor da indeniza o.

O autor apresentou contrarrazões (fls. 399/416), pugnando pela manuten o integral da sentença.

O recurso   tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido (fls. 391/395).

VOTO

O recurso de apela o preenche os pressupostos processuais de admissibilidade e, portanto, deve ser conhecido.

A preliminar de ilegitimidade passiva não deve ser acolhida. O banco apelante, como fornecedor dos serviços de conta corrente e dos produtos de crédito contestados, integra diretamente a rela o jurídica material discutida nos autos. A alega o de que a fraude foi praticada por terceiro não afasta sua pertinência subjetiva para a causa, confundindo-se, em verdade, com o próprio mérito da demanda, que versa sobre a existência ou não de falha na segurança de seus serviços. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por operações de empréstimo e transferências realizadas por terceiros, de forma fraudulenta, a partir da conta corrente do autor.

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 pelo autor 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.

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.

Os extratos bancários referentes à conta corrente do autor (fls. 216-275) abrangem um período de aproximadamente quatro anos (de maio de 2020 a julho de 2024). Há nesse período um padrão consistente de movimentações financeiras, caracterizado por entradas e saídas regulares e previsíveis. Predominam transferências automáticas da poupança para a conta corrente, registradas como "baixa automat poupanca" (código 0122516), imediatamente antes ou no momento de débitos, para cobrir despesas e manter o saldo positivo. Os valores variam tipicamente entre R\$ 5,00 e R\$ 3.000,00, dependendo da necessidade imediata, e representam a principal fonte de ingressos na conta. Ocasionalmente, há entradas de empréstimos pessoais (registrados como "empréstimo pessoal"), mas em valores moderados nos períodos iniciais (2020-2023), geralmente abaixo de R\$ 5.000,00 por transação.

Débitos recorrentes incluem pagamentos de contas de

serviços públicos (luz, água, telefone), com valores mensais entre R\$ 50,00 e R\$ 300,00. Há também pagamentos de cartões de crédito ou cobranças eletrônicas, frequentemente relacionados a compras em supermercados, postos de combustível ou serviços, de baixo a médio valor, variando de R\$ 5,00 a R\$ 500,00 por transação. Veem-se também compras no débito em estabelecimentos como supermercados e farmácias, com valores pequenos (média de R\$ 20,00 a R\$ 200,00). Há também transferências via PIX ou TED para terceiros, geralmente em valores baixos (R\$ 10,00 a R\$ 500,00), destinadas a indivíduos ou fornecedores repetidos.

Porém, em abril de 2024, as entradas somaram R\$ 27.415,37 via empréstimos pessoais. Além disso, via pix, as saídas totalizaram R\$ 27.900,00 (aproximadamente o valor dos empréstimos) e foram destinadas à corré (que celebrou acordo com o autor), via "pix qr code dinâmico". Esse destinatário não aparece no histórico anterior, e as transferências ocorrem imediatamente após os empréstimos, o que correspondeu a clara drenagem de fundos. Embora pix sejam comuns, os valores elevados e a destinação a novo beneficiário diferem das transferências típicas para familiares e fornecedores repetidos. São, portanto, movimentações fora do padrão, diante do histórico de despesas modestas (média mensal de saídas ~R\$ 2.000,00 a R\$ 5.000,00), sem precedentes de empréstimos ou transferências de volume elevado. .

Nesse contexto, 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, 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.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou *tokens* 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)

O apelante fundamenta sua defesa na tese de que as operações foram validadas mediante uso de senha e *token* pessoal, imputando ao autor a culpa exclusiva pelo ocorrido. Contudo, tal argumento não é suficiente para afastar sua responsabilidade. As instituições financeiras, ao disponibilizarem serviços e produtos no mercado de consumo, assumem os riscos inerentes à sua atividade econômica. As fraudes e os delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias inserem-se no conceito de fortuito interno, pois estão diretamente relacionados ao risco do empreendimento e não configuram causa excludente de responsabilidade.

Ainda que as transações tenham sido realizadas com as credenciais do autor, cabia ao banco, em razão de seu dever de segurança, adotar mecanismos eficazes para detectar e impedir movimentações que fogem ao padrão habitual do consumidor. No caso dos autos, a sucessão de eventos – a contratação de três empréstimos em curto espaço de tempo e a imediata transferência da totalidade dos valores creditados, somados ao saldo preexistente do autor – caracteriza um perfil de transação manifestamente atípico e suspeito. A análise dos extratos de fls. 216/275 revela que tais operações destoam por completo do histórico de movimentação do autor, pessoa idosa e aposentada. A falha do sistema de segurança do banco em identificar essa anomalia e em adotar medidas protetivas adicionais, como o bloqueio preventivo da conta ou a confirmação das operações por um canal diverso, configura o defeito na prestação do serviço.

A alegação de culpa exclusiva do consumidor, por sua vez, não foi comprovada pelo apelante, que se limitou a conjecturas sobre a falta de zelo do autor com seus dados. Não há nos autos qualquer evidência de que o autor tenha voluntariamente compartilhado suas informações sigilosas. A vulnerabilidade de consumidores, especialmente os idosos, a golpes e fraudes cada vez mais sofisticados, impõe aos bancos um dever de cuidado redobrado, que vai além do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mero fornecimento de senhas e *tokens*.

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, correta a r. sentença ao declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos dos contratos de empréstimo fraudulentos. A restituição em dobro dos valores descontados da aposentadoria do autor também se impõe. O apelante, mesmo após ser notificado administrativamente da fraude e intimado judicialmente da decisão liminar que suspendia as cobranças, persistiu nos descontos, como demonstram os documentos de fls. 68, 73/75, 292 e 294. Essa conduta afasta a hipótese de engano justificável, atraindo a sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

O dano moral, por sua vez, restou devidamente configurado. A situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Trata-se de consumidor idoso que teve sua verba de natureza alimentar comprometida por descontos de uma dívida que não contraiu, enfrentando angústia e incerteza quanto à sua subsistência. Além disso, a negativação indevida de seu nome nos cadastros de proteção ao crédito (fls. 295), fato decorrente da postura do apelante, por si só, configura dano moral presumido, ou *in re ipsa*. O valor da indenização, fixado em R\$ 10.000,00, mostra-se razoável e proporcional às particularidades do caso, atendendo ao caráter compensatório, punitivo e pedagógico da medida, sem implicar enriquecimento sem causa.

Em suma, a apelação interposta pela autora não comporta provimento. Em consequência, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator