



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000131505**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038777-74.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado JOÃO BATISTA SILVA BEZERRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 351**

**APELAÇÃO CÍVEL nº: 1038777-74.2023.8.26.0602**

**COMARCA: SOROCABA**

**APELANTE(S): NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**APELADO(S): JOÃO BATISTA SILVA BEZERRA**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: MARIO MENDES DE MOURA JUNIOR**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. ACCOUNT TAKEOVER. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. JUROS MORATÓRIOS A PARTIR DA CITAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação indenizatória fundada em fraude bancária, com alegação de transferências via PIX e outras movimentações não reconhecidas, além de operação vinculada ao cartão de crédito, realizadas em sequência por dispositivos diversos do utilizado pelo correntista. Sentença de procedência dos pedidos iniciais. Apelação interposta pelo réu.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) a existência de falha na prestação do serviço e a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas; (ii) a extensão do dano material indenizável, especialmente quanto à inclusão de valores oriundos de empréstimos obtidos junto a terceiros; (iii) a configuração do dano moral e o quantum fixado; e (iv) os consectários legais incidentes sobre a condenação.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, competindo ao fornecedor demonstrar a regularidade das operações impugnadas.

4. Caracterizada a tomada fraudulenta da conta bancária, com habilitação/uso de dispositivos estranhos e padrão transacional anômalo, configura-se o fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

5. O dano material deve limitar-se ao desfalque patrimonial diretamente decorrente das operações indevidas, afastando-se valores sem nexo causal imediato.

6. O capital obtido pelo autor por meio de mútuos com terceiros configura relação jurídica autônoma, não integrando o prejuízo indenizável, ressalvada a recomposição de eventuais encargos financeiros

comprovadamente suportados em razão direta do desfalque.  
7. O dano moral arbitrado mantém-se configurado diante da privação financeira decorrente do esvaziamento da conta e da negativação indevida, sendo adequada a indenização fixada, no valor de R\$ 8.000,00.

8. Reconhecida a natureza contratual da responsabilidade, os juros moratórios incidem a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraude bancária decorrente de falha de segurança que permita tomada de conta e operações por dispositivos estranhos ao correntista, por se tratar de fortuito interno (Súmula 479 do STJ). 2. O ressarcimento material limita-se ao prejuízo patrimonial diretamente causado pelas transações indevidas, excluídos valores sem nexos causal imediato, como crédito recebido e o principal de mútuos obtidos com terceiros, ressalvada a recomposição de encargos comprovados. 3. Em responsabilidade contratual, os juros moratórios fluem a partir da citação, nos termos do art. 405, do Código Civil.

Legislação relevante citada:

CDC, art. 3º, caput e §2º; art. 6º, inc. VIII; art. 14, §1º.

CC, art. 389; art. 405; art. 406; art. 927, p. único.

CPC, art. 85, §8º e §8º-A; art. 85, §14; art. 98, §3º; art. 1.026, §2º.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; Súmula 362; Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, j. 28/11/2024.

TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, j. 30/09/2024.

TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, j. 04/12/2025.

TJSP, Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405, Rel. Sidney Braga, j. 12/11/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 387/396, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial para, convolvando a tutela de urgência deferida nos autos, **CONDENAR** o réu: 1) a restituir ao autor a quantia de **R\$ 7.550,57 (sete mil, quinhentos e cinquenta reais e cinquenta e sete centavos)**, em razão dos prejuízos materiais*

*sofridos, com correção monetária pela tabela do E. TJSP desde a data em que subtraídos os valores (fls. 21/27) ou feitos os pagamentos pelo autor (fls. 322/323) e juros de mora de 1% ao mês, sem capitalização, a partir da citação; 2) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 8.000,00 (oito mil reais)**, com atualização monetária na forma da tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios de um por cento ao mês, sem capitalização, desde a citação. Correção e juros de mora sobre as verbas da condenação incidentes conforme acima até 31/08/2024, e deve ser observado o disposto na Lei 14.905/24 a partir de 01/09/2024: a correção monetária deve ser calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic, descontada a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos. Assim, extingo a fase cognitiva, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.*

**Com o trânsito em julgado**, oficie-se ao SCPC, comunicando sobre a definitividade desta decisão.

*Sucumbente o réu, arcará com o pagamento das custas e despesas processuais as de reembolso, atualizadas desde o seu efetivo dispêndio, bem como dos honorários advocatícios, os quais fixo, nos termos do art. 85, §2º do CPC, em 10% do valor da condenação, que deverão ser atualizados até o efetivo pagamento, conforme tabela prática do E. TJSP, anotando-se que os juros moratórios incidirão a partir da data do trânsito em julgado da sentença.”.*

A ré apela objetivando a reforma da r. sentença sustentando, em resumo: (a) a inexistência de falha na prestação de serviços, e regularidade das operações impugnadas; (b) a ausência de dano material ressarcível, por falta de comprovação de efetivo pagamento/desembolso pela parte autora, sendo, quando muito, cabível apenas a declaração de inexigibilidade do débito; (c) a inexistência de dano moral indenizável; e (d) subsidiariamente, a minoração do *quantum* indenizatório e a adequação dos consectários legais (juros e correção monetária), e a alteração do termo inicial dos juros que envolvem danos morais (fls. 401/427).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 433/450).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Diante da tempestividade, do preparo (fls. 428/429) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, conheço do recurso.

Rejeito a preliminar de ausência de impugnação específica. No caso, não se verifica a alegada deficiência de dialeticidade, uma vez que o apelo demonstra inconformismo motivado e busca infirmar os pontos centrais da decisão, permitindo, portanto, o regular exame do mérito recursal.

Superada a questão preliminar, passo à análise do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento, sempre respeitado o posicionamento adotado pelo MM. Juízo de origem.

Em sua inicial, o autor narra que, em 08/08/2023, após realizar compra legítima no débito com cartão da instituição financeira, passou a receber em seu celular notificações de movimentações não reconhecidas, consistentes em transferências via PIX e outras transações vinculadas à conta (inclusive débitos e pagamento de boleto), todas descritas como ocorridas na mesma data, em sequência. Afirma, ainda, que, em 25/08/2023, teria sido registrada operação distinta, relativa ao cartão de crédito, consistente em compra parcelada vinculada ao destinatário “Caio Leonardo Prestes Oliveira”, em duas parcelas de R\$ 963,96, totalizando R\$ 1.927,92. Destaca que as operações teriam sido realizadas por aparelho diverso daquele que possui (fazendo referência a iPhone, embora afirme utilizar apenas aparelho Motorola).

O autor sustenta que, diante do ocorrido, realizou contato com a instituição financeira em 09/08/2023, solicitando o bloqueio dos cartões e a devolução dos valores, afirmando ter efetuado diversas tentativas de solução administrativa, sem êxito. Alega que as transações não autorizadas totalizaram R\$ 5.289,25 e que, em razão do desfalque em sua conta, precisou recorrer a auxílio financeiro de terceiros, que teriam suportado despesas e lhe concedido empréstimos nos montantes de R\$ 1.630,09 e R\$ 631,23, perfazendo R\$ 2.261,32. Com isso, pleiteia a restituição do total de R\$ 7.550,57 a título de dano material,

além de indenização por dano moral.

Sobreveio sentença que reconheceu a ocorrência de fraude e julgou procedentes os pedidos, condenando o réu à restituição de R\$ 7.550,57, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00, além de manter os efeitos da tutela deferida para suspender a negativação e determinar, ao final, comunicação ao órgão de proteção ao crédito.

Assim, a controvérsia recursal se concentra em verificar se houve falha na prestação do serviço e se o réu responde pelas transações impugnadas (PIX e demais operações), à luz da alegada autenticação por dispositivo autorizado, senha e biometria, bem como em definir a extensão do ressarcimento material — especialmente quanto à inclusão dos valores referentes a empréstimos de terceiros — e em reavaliar a condenação por dano moral e a distribuição da sucumbência, conforme o resultado.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no parágrafo 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, era dever da instituição financeira comprovar a regularidade das operações impugnadas.

Embora o réu sustente a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, 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.*”. As

instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumpra destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

*“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.”* [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.”* (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

*“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ”* (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe*

*decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária.". Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).*

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil

das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação, encontra-se caracterizado somente o fortuito interno.

O conjunto probatório indica que a conta do autor foi tomada por terceiro, que passou a operá-la a partir de dispositivos não reconhecidos pelo correntista.

Com efeito, embora o réu sustente que as transações impugnadas teriam sido realizadas “de forma legítima”, mediante “dispositivo autorizado”, senha e reconhecimento facial, os próprios registros por ele acostados apontam o uso de aparelhos identificados como iPhone/iOS e LG (K41S), ao passo que o autor afirma desde a inicial possuir apenas aparelho Motorola, sem que a instituição financeira tenha demonstrado, de modo idôneo, como tais dispositivos foram vinculados à conta com a anuência do titular.

Soma-se a isso a notícia, trazida pelo autor, de alteração do e-mail cadastrado para endereço estranho, circunstância não esclarecida pela instituição financeira, a qual não informa qual credencial permaneceu ativa nos momentos críticos, nem apresenta histórico técnico de alteração que permita aferir a regularidade do procedimento. Em tal cenário, evidencia-se a tomada fraudulenta da conta (*account takeover*), com perda do controle pelo consumidor e realização de operações sensíveis em sequência, situação incompatível com a segurança que legitimamente se espera do serviço bancário digital.

Ademais, pelos extratos bancários juntados pelo próprio réu (fls. 203/207), fica evidenciado que, em 08/08/2023, a conta do autor sofreu verdadeiro esvaziamento, mediante a prática sucessiva de transferências e pagamentos a diversos destinatários, em intervalo reduzido de tempo, com concentração de valores significativamente elevada para um único dia.

Tal padrão operacional, por si só, constitui típico

indício de anomalia transacional e deveria ter acionado mecanismos de bloqueio, validação adicional ou retenção preventiva, sobretudo em ambiente digital, no qual o monitoramento antifraude é elemento central da prestação do serviço. A inércia do réu diante desse comportamento atípico reforça a caracterização de falha na prestação do serviço.

A essa constatação soma-se o histórico de habilitação, validação e revogação administrativa dos dispositivos registrados nos sistemas internos do próprio réu, o qual revela dinâmica incompatível com a narrativa de plena regularidade das transações.

Com efeito, verifica-se que um dispositivo identificado como iPhone/iOS foi inserido como “pendente de validação” em 07/08/2023 (23:15:13) e rapidamente promovido a “confiável” em 07/08/2023 (23:42:51), antecedendo, portanto, o esvaziamento abrupto da conta ocorrido em 08/08/2023, com múltiplas saídas em sequência (*print* de fls. 366).

Na mesma linha, consta que um aparelho LG (K41S), de ID número 01e309d1c5293a6f, foi inserido como “pendente de validação” em 31/07/2023 (10:23:32), tornando-se “confiável” em 31/07/2023 (10:25:45) (fls. 367, segundo *print*), e que ambos os dispositivos (iPhone e LG) tiveram seus certificados posteriormente revogados “por administrador” em 10/08/2023 (12:25:57), em coincidência temporal que sinaliza intervenção interna da instituição financeira para invalidação de credenciais vinculadas a cenário de risco (fl. 366/367).

Não obstante, observa-se a inserção de novo registro do dispositivo modelo LG (K41S), ID número 01e309d1c5293a6f, **anteriormente revogado**, no ambiente transacional (“pendente de validação” em 17/08/2023 – 17:36:48), vindo a ser reconhecido como “confiável” em 21/08/2023, às 17:07:15 (fls. 367, primeiro *print*).

Somente três minutos após o reconhecimento “confiável” (17:10:31), foi realizado PIX no valor de R\$ 1.650,00, via crédito (fls. 368, primeiro *print*), com posterior lançamento na fatura do cartão do autor em modalidade parcelada, elevando o montante final em razão dos encargos. E então, treze minutos após a transferência, o certificado do dispositivo foi novamente revogado “por administrador” (17:23:52) (fl. 367).

Tal cronologia evidencia que o réu não apenas permitiu a vinculação e operação por dispositivos estranhos, como também não adotou contenção eficaz para impedir a reinserção e a continuidade do uso em contexto já marcado por revogações administrativas, possibilitando a reiteração do evento fraudulento e, ainda, a utilização de linha de crédito do consumidor para viabilizar transferência indevida.

Também não se extrai dos autos prova robusta de que a autenticação por reconhecimento facial tenha sido efetivamente realizada pelo correntista em condições de biometria viva e consentimento válido.

Ao revés, o autor sustenta que as imagens utilizadas teriam sido extraídas de suas redes sociais, sem impugnação específica capaz de afastar tal alegação. Há, ainda, fotografia juntada como suposta “*selfie*” de autorização (fls. 366) na qual se observa a presença de terceira pessoa no enquadramento, circunstância que, por si só, fragiliza a idoneidade do registro e compromete seu valor probatório como mecanismo de validação apto a demonstrar a efetiva anuência do titular.

Em outras palavras, o que o réu demonstra é que alguém transacionou e superou alguma etapa de validação, mas não prova, de modo suficiente, que tenha sido o autor, nem que os mecanismos empregados foram aptos a fornecer a segurança que o consumidor legitimamente espera do serviço bancário digital.

À luz do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, “*o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que dele se pode esperar*”. Em se tratando de instituição financeira, cuja atividade envolve risco intrínseco de fraude eletrônica e exige mecanismos eficazes de autenticação, monitoramento e bloqueio de transações anômalas, não basta invocar, em abstrato, a existência de senha, dispositivo e biometria; é indispensável demonstrar, concretamente, que a operação decorreu de consentimento válido do titular e que o sistema não falhou na habilitação de dispositivos, na troca de credenciais e na contenção de movimentações atípicas, ônus do qual o réu não se desincumbiu.

Nesse contexto, não se verifica o fortuito externo, nem culpa do consumidor. A hipótese revela falha estrutural ligada ao risco da atividade

bancária digital, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em consonância com a orientação consolidada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No que toca ao dano material, a recomposição deve guardar nexos causal direto com as operações impugnadas, evitando-se enriquecimento sem causa.

Assim, não se inclui na condenação valor que, na verdade, foi recebido pelo autor (transferência de R\$ 5,00 via PIX), porquanto não representa desfalque patrimonial.

Da mesma forma, os valores que o autor afirma ter obtido por meio de empréstimos junto a terceiros não se confundem com o prejuízo diretamente causado pela fraude.

O dano indenizável é o desfalque patrimonial decorrente das operações indevidas, isto é, os valores subtraídos da conta e lançados no cartão de crédito, e não o capital que a vítima obteve posteriormente para recompor sua liquidez.

O mútuo celebrado com amigos constitui relação jurídica autônoma, fruto de escolha do próprio autor quanto à forma de reorganizar suas finanças após o evento danoso, não havendo nexos causal direto e imediato entre a conduta do réu e a obrigação de devolver o valor principal desses empréstimos.

Por outro lado, os encargos financeiros eventualmente suportados pelo autor em razão desses mútuos (juros, correção ou outros custos), se devidamente comprovados, podem integrar o dano indenizável, na medida em que decorrem da necessidade de recorrer a terceiros em razão do esvaziamento ilícito de sua conta.

Na ausência de instrumento contratual escrito que estabeleça taxa ou forma específica de remuneração desses empréstimos, a apuração de eventual encargo deverá observar os parâmetros legais aplicáveis às obrigações civis, notadamente os artigos 389 e 406 do Código Civil, vedada a imposição de juros ou acréscimos convencionados apenas de forma verbal.

Superada, assim, a delimitação do dano material indenizável, passa-se à análise da condenação por danos morais, a qual merece

confirmação.

No caso concreto, o abalo extrapatrimonial não decorre apenas da fraude em si, mas do conjunto de consequências que dela irradiaram em razão da falha na prestação do serviço bancário.

Após o esvaziamento ilícito da conta do autor, este permaneceu descapitalizado, sem acesso a recursos mínimos para a sua subsistência, circunstância que, segundo a prova oral produzida, o levou a depender de ajuda de terceiros até mesmo para custear alimentação e despesas básicas.

A isso se soma a indevida imputação de inadimplimento ao consumidor, uma vez que a instituição financeira promoveu a negativação de seu nome em razão do não pagamento de fatura de cartão de crédito cuja origem foi operação realizada por terceiro em ambiente fraudado (PIX financiado), lançada em sua fatura sem que houvesse contratação válida.

Tal cobrança não apenas agravou a situação financeira do autor, já fragilizado pelo desfalque anterior, como também lhe impôs restrição creditícia indevida, com repercussões concretas em sua honra e reputação, inclusive com exposição social vexatória, conforme relatado pelas testemunhas.

Nessas circunstâncias, a negativação indevida e o estado de privação financeira imposto ao autor extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, configurando dano moral *in re ipsa*, decorrente da própria violação a direitos da personalidade, notadamente à dignidade, ao crédito e à tranquilidade existencial do consumidor.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, “*se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado*” (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

A jurisprudência, para fins de arbitramento do *quantum* indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro à parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, a indenização fixada no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) se afigura moderada e proporcional, apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

Passa-se, então, à análise dos consectários legais incidentes sobre a condenação. No ponto, a pretensão recursal não comporta acolhimento.

Assiste razão ao apelante ao sustentar que a responsabilidade da instituição financeira, no caso de fraude por terceiro, é de natureza contratual. O dano decorre da falha no dever de segurança inerente ao contrato de prestação de serviços bancários, configurando fortuito interno (Súmula 479/STJ).

Contudo, a correta definição da natureza da responsabilidade não conduz à reforma pretendida pelo recorrente. Vejamos.

Quanto ao dano material, a r. sentença já determinou a incidência de juros de mora a partir da citação e correção monetária desde o efetivo prejuízo. A decisão, portanto, já se encontra em perfeita harmonia com a tese recursal e com a jurisprudência aplicável à responsabilidade contratual, não havendo interesse em sua reforma neste ponto.

No que tange ao dano moral, a tese recursal de que os

juros devem fluir do arbitramento não prospera. A definição da responsabilidade como contratual atrai, por consequência lógica, a aplicação do artigo 405 do Código Civil, que estabelece a citação como o marco inicial para a contagem dos juros de mora.

Desse modo, a r. sentença, ao fixar a citação como marco inicial dos juros morais, aplicou corretamente o direito à espécie, não havendo que se falar em sua alteração.

Por fim, a correção monetária foi adequadamente estabelecida desde o arbitramento, nos exatos termos da Súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Assim, por estar a decisão recorrida em total conformidade com a legislação e a jurisprudência aplicáveis, a sua manutenção é medida que se impõe.

Destarte, o provimento parcial do recurso para excluir da condenação por danos materiais os valores correspondentes ao PIX de R\$ 5,00 e ao principal dos empréstimos obtidos junto a terceiros (R\$ 2.261,32), por ausência de nexo causal direto, ressalvada a possibilidade de recomposição de eventuais encargos financeiros comprovados decorrentes desses mútuos, é medida de rigor.

Mantém-se, no mais, a r. sentença, inclusive quanto à condenação por danos morais e aos consectários legais fixados, que permanecem inalterados.

No que tange ao ônus sucumbencial, diante da reforma da r. sentença, impõe-se a redistribuição da sucumbência, devendo as custas serem suportadas em igual proporção pelas partes.

Ademais, trata-se de demanda em que são reduzidos os valores: a) do proveito econômico obtido pela parte; e b) da pretensão deduzida na inicial que não foi acolhida.

O arbitramento dos honorários advocatícios por apreciação equitativa é critério subsidiário, que somente tem lugar em casos em que o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, conforme Tema Repetitivo 1.076, do Colendo Superior Tribunal de

Justiça.

No caso dos autos, tendo em vista baixos os valores do proveito econômico e da pretensão não acolhida, mesmo a fixação de honorários no percentual máximo legal de 20% conduz a honorários advocatícios inferiores a um salário-mínimo, de forma que os honorários devem ser apreciados equitativamente, nos termos do art. 85, §§8º e 8º-A, do Código de Processo Civil, a fim de se evitar remuneração aviltante.

É relevante observar que a utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo como parâmetro auxiliar. Neste sentido, confirmam-se os seguintes julgados, *in verbis*:

*“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - Autora que nega a contratação com o réu - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal da autora, buscando a reforma no tocante à rejeição da pretensão indenizatória - Descabimento - Negativas preexistentes que não restaram desconstituídas pelo apelante no momento da inclusão da restrição questionada - Aplicação da Súmula n.º 385 do STJ - Precedentes. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Pretensão de fixação por equidade, com aplicação do valor estabelecido pela Tabela da OAB - Impossibilidade - Inaplicabilidade do art. 85, § 8º-A, do CPC - Tabela da OAB que serve apenas como recomendação e não vincula o Poder Judiciário - Impossibilidade de suprimir do julgador o seu dever de analisar as concretas circunstâncias da causa e que podem justificar arbitramento em montante inferior ao sugerido pelo órgão de classe - Proveito econômico irrisório - Fixação que deve se dar com base no § 8º do art. 85, do CPC, em R\$ 1.000,00, pelo critério da equidade, evitando-se, assim, enriquecimento sem causa e remunerando-se adequadamente o patrono da parte - Processo que teve curso linear, célere, livre de incidentes acessórios, sem abertura de instrução probatória, em causa que não revelava complexidade, pois envolvia questão conhecida e corriqueira, com solução normativa sem interpretações diversas. Nega-se provimento ao recurso.”* (TJSP; Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS SOBRE BASE IRRISÓRIA. POSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO POR EQUIDADE. MAJORAÇÃO. O art. 85, § 8º, do CPC autoriza a fixação de honorários advocatícios por equidade quando o proveito econômico for irrisório, o que se verifica no presente caso, dada a reduzida expressão monetária da condenação (R\$ 895,80). A fixação de 15% sobre base irrisória, embora respeite o percentual legal, resulta em verba honorária insuficiente para remunerar adequadamente o trabalho desempenhado pelo patrono da parte vencedora, revelando-se desproporcional e incompatível com a dignidade da advocacia. A utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo apenas como parâmetro auxiliar. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para modificar os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença, arbitrando-os, por equidade, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).”* (TJSP; Apelação Cível 1027663-16.2024.8.26.0405; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Fornecimento de água. Falha na prestação de serviços. Privação indevida de serviço essencial experimentada pelo autor. Dano moral reconhecido na origem. Indenização bem arbitrada, segundo os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Honorários advocatícios sucumbenciais. Arbitramento por equidade. Impossibilidade. Causa não enquadra no art. 85, § 8º, do CPC. Fixação nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Tabela da OAB. Vinculação inexistente. Mera recomendação. Sentença reformada. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1013589-18.2024.8.26.0223; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).

Assim, levando em consideração os baixos valores do proveito econômico da pretensão não acolhida, com o parcial provimento do recurso



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e sopesando-se o grau de zelo do profissional, a baixa complexidade da causa, a verba honorária deve ser fixada, por equidade, em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), em favor do Patrono do réu, mantendo-se, no mais, os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do autor.

Fica vedada a compensação de honorários, na forma do artigo 85, parágrafo 14, do Código de Processo Civil.

A exigibilidade da verba honorária, contudo, fica suspensa enquanto perdurar a condição de hipossuficiência do autor, nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

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

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***