



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000264298**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042741-80.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ILDIANE DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**MARCELO IELO AMARO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 9253**

**APELAÇÃO Nº 1042741-80.2024.8.26.0007**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: ILDIANE DOS SANTOS SILVA (Assistência Judiciária)**

**APELADO: BANCO BRADESCO S.A.**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS** - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Realização fraudulenta de empréstimos e transferência bancária (Pix) - Sentença de parcial procedência, com o reconhecimento de culpa concorrente das partes - Desacerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Empréstimos não contratados pela autora - Operações que destoam de seu perfil como correntista - Fraude reconhecida - Inexistência dos negócios jurídicos e inexigibilidade da dívida envolvida - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - **RESSARCIMENTO MATERIAL** - Cabimento, de forma simples, das quantias referentes às parcelas derivadas dos empréstimos fraudulentos eventualmente pagas pela autora - **DANO MORAL** configurado - Indenização fixada em R\$ 5.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos - Sentença reformada para julgar procedente a demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva do réu - Honorários advocatícios - Majoração descabida da verba, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - **RECURSO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 353/369, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a demanda declaratória de inexistência de negócios jurídicos cumulada com pedido indenizatório a danos materiais e morais ajuizada por **ILDIANE DOS SANTOS SILVA** em face de **BANCO BRADESCO S.A.** nos termos seguintes:

*“Ante o exposto e considerando o mais que dos autos consta **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente ação, tornando definitiva a tutela antecipada deferida às fls. 73/75, e o faço para declarar a inexigibilidade das transações bancárias descritas na inicial - empréstimos nos valores de R\$*

27.496,39 e de R\$ 5.025,00 e transferência/PIX no valor de R\$ 27.496,39, na proporção de 50% do total dos prejuízos, permanecendo a autora responsável pela quitação da outra metade pela ocorrência da culpa concorrente, bem como para condenar o banco réu à devolução de metade dos valores comprovadamente descontados a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos, deduzindo-se o montante que foi restituído (R\$ 412,21), de forma simples, devidamente atualizada desde o efetivo desembolso pela tabela do E. Tribunal de Justiça, sendo que a partir do dia 28.08.2024, observando os critérios ditados pelo direito intertemporal (Lei nº 14.905/2024) a correção monetária será calculada pelo IPCA-IBGE; e acrescida de juros legais devidos desde a citação, calculados pela Taxa Selic, descontado o valor do IPCA do período, nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil e do Recurso Especial nº 1.795.982/SP (Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 21.08.2024).

E, em consequência **JULGO EXTINTO** o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas despendidas (art. 86, CPC). Fixo os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Todavia, aplico o art. 12, da Lei nº 1060/50 combinado com o art. 98, § 3º, do CPC e suspendo a exigibilidade da cobrança da verba sucumbencial em relação à parte autora, por ser beneficiária da Justiça Gratuita”.

A autora, em síntese, insiste na versão narrada na petição inicial, alegando ter havido falha de segurança nos serviços prestados pelo requerido, o que teria possibilitado a concretização da fraude da qual foi vítima. Nessa linha, pugna pela procedência integral da demanda. Nesses termos, requer a reforma da r. sentença (fls. 373/380).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (Assistência Judiciária); sem contrarrazões (fl. 384).

### **É o relatório.**

O recurso comporta provimento.

A relação jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.*

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, contribuindo para a concretização da fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Com efeito, à míngua de elementos de prova que possam sugerir o contrário, restou devidamente demonstrado que, em 24/10/2024, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” ao receber uma mensagem de texto (SMS) fraudulenta em seu aparelho de telefone celular, informando falsamente a realização de um compra suspeita através de seu cartão, com orientação de que a consumidora deveria entrar em contato via ligação telefônica ao número ali informado caso não a reconhecesse.

Na oportunidade, então, após realizar o telefonema e negar a realização da referida compra, a autora foi orientada pelos criminosos a realizar falsos procedimentos de segurança a fim de solucionar a questão. Na sequência, a autora notou que os criminosos obtiveram acesso à sua conta bancária e, assim, realizaram dois empréstimos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em seu nome (nas quantias de R\$ 27.496,39 e R\$ 5.025,00), transferindo R\$ 27.496,39 a terceira desconhecida (Pix).

Acrescentou que o Banco requerido, não obstante tenha reconhecido a ocorrência de fraude, promoveu a restituição de apenas R\$ 412,21, mantendo ainda a cobrança das prestações oriundas dos empréstimos contratados.

Nesse sentido, os documentos que acompanham a peça exordial corroboram tal narrativa: mensagem de texto (SMS) fraudulenta (fl. 2); boletim de ocorrência com a minuciosa descrição do ocorrido (fls. 26/27); extratos bancários (fls. 16/21) e; contrato de empréstimo (fls. 61/63).

Nesse contexto, do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, não obstante a tese defensiva de fato exclusivo da vítima ou de terceiros aventada, negando a sua responsabilidade pelo ocorrido.

A Lei nº 8.078/90, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistiu ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Quanto aos empréstimos que a autora nega ter solicitado ou contratado, restou demonstrada a irregularidade de tais negócios jurídicos, considerando sobretudo a ausência de recurso do Banco requerido contra a r. sentença que, como relatado, foi proferida em tal sentido.

E mais especificamente no que tange à transferência (Pix)

fraudulenta descrita na petição inicial, consolidou-se na jurisprudência pátria o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Nessa conformidade, não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de números previamente entabulados pelas partes.

Evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a autora, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, a respeito do dever de precaução no que diz respeito ao perfil do cliente, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE*

*PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

*“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ” (grifei).*

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações questionadas destoam do perfil habitual da autora como correntista.

Os dois empréstimos foram contratados em sequência no mesmo dia (24/10/2024), em curto período, e somaram valor considerável (aproximadamente R\$ 32.500,00). Na sequência, a transferiu-se a quantia de R\$ 27.496,39 à terceira desconhecida (cf. fls. 18 e 203).

E os extratos bancários acostados os autos (tanto aqueles juntados pela autora quanto pelo requerido), por sua vez, não indicam transações anteriores similares às operações fraudulentas discutidas (fls. 16/21 e 178/230).

Nessa conformidade, enfim, o requerido não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar que as operações se encaixavam ao perfil da autora, de maneira que, por conta disso, teria compreendido aquelas fraudulentas como regulares.

No mais, percebe-se que o réu nada fez de maneira eficaz para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pela consumidora.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade do requerido: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, por nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, houve falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, do que se extrai a referida responsabilidade pelo ocorrido.

Insista-se: o réu deveria ter dispositivos ou meios de segurança

adequados para identificar, instantaneamente, a compatibilidade das operações para com o perfil de seu cliente.

A propósito, na mesma linha, citem-se julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos similares:

*INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegrini; j. 28/08/2024 - grifei).*

*Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).*

*Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - **Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).***

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. **Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço. Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).***

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do **Golpe da Central de Atendimento**. 2. **Falha de segurança**. Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude**. 4. Danos morais. Ocorrência.*

*Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. **Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário.** Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoa do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).*

Nesta conformidade, portanto, respeitado o entendimento adotado na r. sentença, a responsabilidade pelos danos narrados na petição inicial é exclusiva do Banco requerido, não havendo que se falar em hipótese de culpa concorrente.

de empréstimos discutidos e, conseqüentemente, de inexigibilidade das respectivas dívidas.

No tocante à devolução de valores, as únicas quantias a serem restituídas, de forma simples, são aquelas relativas às eventuais parcelas derivadas dos empréstimos fraudulentos pagas pela autora. Isso porque tais operações não geraram redução patrimonial à autora, mas apenas a eventual cobrança das parcelas estipuladas. Aliás, a transferência (Pix) na quantia de R\$ 27.496,39 corresponde exatamente àquela contratada em um dos empréstimos.

Logo, determinar a “restituição” de tais quantias, que não pertenciam à autora antes de sua contratação, implicaria em indevido enriquecimento ilícito.

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a requerente teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescendo-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “*Instituições de Direito Civil*”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais à autora, como pretendido na petição inicial, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença para julgar integralmente procedente a demanda e, de acordo com a forma e os termos expostos:

- a) declarar a inexistência/nulidade dos contratos de empréstimos discutidos e, conseqüentemente, a inexigibilidade das respectivas dívidas;
- b) condenar o requerido a restituir à autora as quantias referentes às parcelas dos empréstimos eventualmente pagas e;
- c) condenar o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais à autora.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual, tendo em vista que os danos ocorreram no âmbito do contrato de prestação de serviços bancários existente entre as partes.

Desse modo, quanto à devolução das quantias eventualmente pagas, a correção monetária deve incidir a partir da data do prejuízo efetivo, isto é, da data do eventual pagamento de cada parcela (Súmula 43 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Já em relação à verba indenizatória por danos morais, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que, até o dia 27/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e os juros moratórios serão de 1% ao mês. Já a partir de 28/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelo IPCA e os juros moratórios à Taxa SELIC deduzido o IPCA.

A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

*Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.*

*Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.*

*Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.*

*§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.*

Em razão do novo desfecho, condena-se o requerido ao pagamento da totalidade das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, aqui fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”.*

Na espécie, em razão do acolhimento do recurso e do novo desfecho do caso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas todas as matérias e as disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento ao recurso.**

**MARCELO IELO AMARO**  
Relator