



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000002440

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050528-62.2022.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes BANCO BRADESCO S/A e COMERCIAL ESPERANÇA ATACADO E DISTRIBUIDOR LTDA, é apelada GIRLENE CARDOSO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 12 de janeiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº : 39976

APELAÇÃO : 1050528-62.2022.8.26.0224

COMARCA : Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível

APTE. : Banco Bradesco S/A

APTE. : Comercial Esperança Atacado e Distribuidor Ltda

APDO. : Girlene Cardoso da Silva (Justiça Gratuita)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. “GOLPE DA TROCA DE CARTÕES”. FRAUDE PRATICADA EM CAIXA ELETRÔNICO INSTALADO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL DA CORRÉ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. MANUTENÇÃO DA CONDENAÇÃO. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos contra sentença que julgou procedente ação indenizatória para condenar solidariamente os réus ao pagamento de R\$ 3.985,80 por danos materiais e R\$ 8.000,00 por danos morais, em razão de fraude ocorrida em caixa eletrônico instalado nas dependências da empresa corré.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) verificar a legitimidade passiva dos réus integrantes da cadeia de consumo; (ii) avaliar a existência de falha na prestação dos serviços bancários e comerciais; e (iii) aferir a manutenção ou não das condenações por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A preliminar de ilegitimidade passiva é afastada, pois os réus Banco Bradesco e Comercial Esperança Atacado integram a cadeia de fornecimento, sendo solidária a responsabilidade, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC.

4. A fraude ocorreu no interior do estabelecimento comercial da corré Comercial Esperança, com uso de caixa eletrônico instalado no local, sem vigilância adequada, permitindo atuação de terceiros e movimentações financeiras indevidas na conta bancária do autor, mantida junto ao réu Banco Bradesco.

5. As transações indevidas no total de R\$ 3.985,80 foram sequenciais e atípicas, revelando falha no sistema de segurança bancária, que não identificou padrão incompatível com o perfil de consumo do autor, conforme extrato bancário apresentado.

6. Demonstrado o dano material e o nexos causal, correta a restituição integral, conforme determinado em r. sentença

7. Os danos morais decorrem do desvio produtivo, da insegurança e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos transtornos relevantes suportados pelo consumidor, sendo proporcional o quantum fixado em r. sentença (R\$ 8.000,00).

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recursos não providos.

Tese de julgamento: “1. Integram a cadeia de consumo, respondendo solidariamente, os estabelecimentos comerciais e instituições financeiras envolvidos em fraude ocorrida em caixa eletrônico instalado nas dependências do fornecedor. 2. Configura falha na prestação do serviço a realização de transações atípicas e sequenciais não bloqueadas pelo sistema de segurança bancária.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recursos à r. sentença singular de fls. 307/311, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 4ª Vara Cível do Foro de Guarulhos, Dr. Guilherme Moretti que, nos autos da ação indenizatória ajuizada pela apelada, julgou procedente a demanda para condenar solidariamente os requeridos ao pagamento, em favor da autora, de 1) R\$ 3.985,80 a título de danos materiais; 2) R\$ 8.000,00 a título de danos morais.

Em razão da sucumbência, condenou os requeridos ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, §2º).

Recorrem as partes pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos.

Recursos regularmente processados (fls. 314/328 e 331/359) e respondidos (fls. 365/370).

É o relatório.

Trata-se de “ação de reparação por danos materiais e morais” ajuizada pelo autor em face de BANCO BRADESCO S.A., TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A. e COMERCIAL ESPERANÇA ATACADISTA IMPORTACAO E EXPORTACAO LTDA.

Alega o autor, em síntese, que é cliente do primeiro requerido, Banco Bradesco, possuindo um cartão de crédito e conta bancária junto ao mesmo. O segundo requerido, fornece e administra os Caixas 24 horas em todo o Brasil. O terceiro requerido, por sua vez, mantém os Caixas 24 horas do segundo requerido em seus estabelecimentos.

Afirma que, em 26/07/2022, compareceu na unidade do terceiro requerido para utilizar um dos Caixa 24 horas do segundo requerido para realizar um saque, e, ao inserir o cartão na máquina foi surpreendida com a impressão de um recibo com uma mensagem solicitando a atualização da senha e códigos de acesso no terminal.

Aduz que, com medo de ser cobrada taxas, começou a realizar a atualização da senha e códigos junto ao caixa 24 horas.

Narra que durante o procedimento de atualização de senha foi abordada por duas pessoas que se propuseram a ajudar a mesma, informando serem funcionários do primeiro requerido e dizendo que já conheciam o procedimento.

Defende que mesmo após a sua recusa, os supostos funcionários do banco pegaram o cartão da sua mão contra a sua vontade e inseriram no caixa eletrônico.

Sustenta que então finalizou o procedimento de atualização de senhas, retirou o cartão do caixa eletrônico e foi ao banco para verificar se havia sido cobrado alguma taxa e para confirmar o procedimento de atualização de senhas.

Conta que ao chegar no banco Requerido, ficou desesperada ao perceber que o seu cartão de débito havia sido trocado pelos supostos funcionários do banco, sendo vítima do golpe da troca de cartões.

Verificou que não apenas houve a troca do cartão, mas também que foram gastos de suas contas bancárias um total de R\$ 3.985,80.

Requer o pagamento de danos morais e materiais.

Benefícios da justiça gratuita concedidos (fls. 81/82).

Em contestação, o réu Bradesco sustenta, em síntese, a sua ilegitimidade passiva, bem como a culpa exclusiva do consumidor.

Requer a improcedência da ação.

Já o réu COMERCIAL ESPERANÇA ATACADISTA defende a sua ilegitimidade passiva e a ausência de responsabilidade pela operação do Caixa Eletrônico 24 Horas.

Requer a improcedência da ação.

Por fim, o réu TECNOLOGIA BANCÁRIA foi citado por edital e apresentou contestação por negativa geral.



Réplica às fls. 298/301.

A r. sentença julgou procedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorrem as reus.

O réu Banco Bradesco discorre sobre a sua ilegitimidade passiva e a culpa exclusiva de terceiro.

Requer a reforma.

Já o réu COMERCIAL ESPERANÇA defende a sua ilegitimidade passiva e a culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Requer a reforma.

Em razão da identidade das matérias tratadas nos recursos interpostos pelos réus, impõe-se o julgamento conjunto.

Pois bem.

DA ILEGITIMIDADE PASSIVA

Tanto o réu Banco Bradesco, quanto o réu Comercial Esperança defendem as suas ilegitimidades passivas.

No entanto, é cediço que, nas ações de reparação de dano por má prestação de serviços, envolvendo responsabilidade civil de fornecedor de serviços, o CDC autoriza ao consumidor o direito de demandar contra quaisquer dos integrantes da cadeia produtiva.

Adiante-se que, em caso de dano, ao consumidor é facultado acionar qualquer dos integrantes da cadeia de consumo, assegurado o direito de regresso contra os demais responsáveis, conforme o caso.

O art. 7º, parágrafo único, da Lei nº 8078/90 é expresso no sentido de todos os qualificados como fornecedores, atuantes na mesma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cadeia de consumo, são solidariamente responsáveis pelos eventuais danos causados ao consumidor:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

Assim, tendo em vista que os apelantes integraram a cadeia produtiva e a solidariedade decorre da própria lei, não é caso de acolher a preliminar de ilegitimidade de parte arguida, cuja responsabilidade civil decorre da natureza da relação jurídica (consumerista) e do princípio da aparência.

Ademais, evidente que o golpe narrado na presente demanda ocorreu dentro das dependências da ré Comercial Esperança, com a utilização do caixa eletrônico instalado em sua unidade, resultando em movimentações financeiras indevidas na conta bancária do autor, mantida junto ao réu Banco Bradesco.

Conforme bem destacado na r. sentença, o fato do golpe ter ocorrido nas dependências do estabelecimento da terceira requerida, onde estão instalados caixas eletrônicos do sistema administrado pela segunda requerida e vinculados ao primeiro requerido, evidencia a responsabilidade solidária de todos os envolvidos na cadeia de prestação de serviços.

Ainda, bem concluiu o i. juiz de primeiro grau que todos os requeridos, de certa forma, se valem das vantagens decorrentes da instalação de caixas eletrônicos nas dependências da requerida atacadista. O primeiro requerido amplia seus pontos de atendimento, a segunda requerida explora comercialmente o sistema Banco 24 Horas, e a terceira requerida atrai clientela e agrega valor ao seu empreendimento. Logo, devem responder solidariamente pelos riscos inerentes à atividade.

Preliminares rechaçadas.



DO MÉRITO

O autor ajuizou uma ação de reparação por danos materiais e morais contra Banco Bradesco S.A., Tecnologia Bancária S.A. e Comercial Esperança Atacadista Importação e Exportação Ltda.

Em resumo, o autor, cliente do Bradesco, alega ter sido vítima do "Golpe da Troca de Cartões" após tentar realizar um saque em um Caixa 24h nas dependências da ré Comercial Esperança .

O fato ocorreu em 26/07/2022, quando, ao inserir o cartão no caixa, a máquina imprimiu um recibo solicitando a atualização da senha e códigos de acesso, sob pena de pagamentos de taxas e cancelamento do cartão (fls. 26).

Enquanto o autor realizava o procedimento, foi abordado por duas pessoas que se apresentaram como funcionários do Bradesco e se ofereceram para ajudar, mas acabaram pegando o cartão do autor contra sua vontade para inseri-lo no terminal.

Posteriormente, o autor percebeu que seu cartão havia sido trocado pelos golpistas.

Em decorrência do golpe, foram realizados gastos indevidos em suas contas, totalizando R\$ 3.985,80.

Pois bem.

A inicial encontra-se acompanhada do Boletim de Ocorrência relatando o ocorrido (fls. 29/30); o aviso emitido pelo Caixa Eletrônico (fls. 26), o cartão trocado pelo terceiro (fls. 27) e extratos bancários (fls. 28).

Os réus não colacionaram quaisquer documentos relacionados especificamente ao caso em questão.

Com efeito, consoante se observa, após a ocorrência da emissão de aviso pelo caixa eletrônico e troca de cartões (fls. 26/27), foram realizadas 4 compras sequenciais que totalizaram R\$ 3.985,80, a seguir

discriminadas (fls.28):

- Compra no valor de R\$ 1.000,00;
- Compra no valor de R\$ 2.365,80;
- Compra no valor de R\$ 220,00;
- Compra no valor de R\$ 400,00.

Salta aos olhos a somatória de transações realizadas, no valor de R\$ 3.985,80 efetuadas em um curto espaço de tempo e de forma sequencial, o que evidencia a fraude e demonstra a falha no sistema de segurança do banco apelante.

Não há prova de que a autora, realizava transações de elevada monta, restando que as compras contestadas, de fato, fogem do perfil de consumo da parte autora, conforme se denota dos extratos bancários de fls. 28, em que constam movimentações bancárias de valores ínfimos de no máximo R\$ 630,00.

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança do Banco não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que a movimentação em comento relativa a transação atípica e inusual de valor vultoso era claramente indicativa de fraude.

Evidente que o ineditismo da operação impugnada estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança do réu, porque era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que a movimentação atípica pugnava pela imprescindível intervenção do réu a fim de impedir os danos experimentados pela autora, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pelo apelante, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima, que nada concorreu para os fatos, para afastar a responsabilidade do apelante.

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços do apelado, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Já em relação ao réu Comercial Esperança, evidente que o golpe ocorreu dentro das suas dependências, com a emissão de mensagem em caixa eletrônico instalado em sua unidade e abordagem por fraudadores dentro do estabelecimento da ré, o que foi decisivo para o golpe.

Chama-se atenção para o fato de que não havia nem sequer um segurança próximo ao Caixa Eletrônico 24 horas a fim de garantir a segurança na utilização dos Caixas 24 horas e orientar os clientes.

Portanto, é fundamental reconhecer que o dano se materializou em um ambiente que deveria conferir a máxima segurança aos usuários dos serviços.

Dessa forma, é aplicável a Súmula 479 do STJ, no contexto do fortuito interno:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Além disso, o entendimento da Segunda Seção do Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"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"

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu "*in casu*".

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização, que ocorreram na mesma data do roubo de seu celular - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Nove transferências bancárias realizadas num único dia, das 6 às 9:40hs, totalizando a subtração de R\$ 28.479,38 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade – Razões recursais da ré que impugnam, suficientemente, a sentença – Recurso conhecido. REPARAÇÃO PORS DANOS MATERIAIS E MORAIS –

Ilegitimidade Passiva – Não ocorrência – Pertinência subjetiva – Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares – Operações não realizadas pelo autor – Transações que fogem do perfil do consumidor – Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor – Mantida determinação de devolução de valores, observados aqueles já devolvidos administrativamente, corrigidos do desembolso e com juros da citação – Dano moral configurado, com valor mantido (R\$ 10.000,00) – Recurso desprovido, com determinações. (TJSP; Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

Dessa forma, era mesmo de rigor a condenação dos réus, de forma solidária, à restituição da quantia de R\$ 3.985,80.

Em relação aos danos morais, os eventos suportados pela parte autora não se trataram de meros dissabores, tendo em vista que obteve indevidas transações de valores sua conta bancária, por falha do serviço das rés, buscando inclusive seus direitos de diversas formas pela via extrajudicial/judicial, restando caracterizado dessa forma, o desvio produtivo do consumidor, diante do tempo despendido para tentativa de solucionar a questão junto à Instituição Financeira ré (fls. 06).

Assim, não há dúvidas acerca da ocorrência dos danos morais, in casu, ante situação vivenciada pelo autor, considerando que se viu submetido a uma situação de constrangimento.

Ainda, indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

Vem entendendo o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitrado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259-SP, ARESPP nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Como dito alhures, a situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do “mero aborrecimento”, sendo obrigado a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência, tudo sem obter êxito.

Assim, o transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Desta feita, a reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente.

Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o “*quantum*” fixado em r. sentença de R\$ 8.000,00 se motra adequado e está, inclusive, aquém do arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. "Ação declaratória de inexistência de débito c.c. pedido de danos morais e materiais" (sic). Sentença de parcial procedência. Preliminares das contrarrazões de prescrição e decadência rejeitadas. Cartão de crédito consignado. Inexistência de relação jurídica. Fraude reconhecida em perícia grafotécnica. Falha na prestação do serviço. Inteligência do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Inexigibilidade do débito. Danos morais que comportam majoração para o valor de R\$ 10.000,00, quantia mais adequada a compensar a autora pelos danos sofridos. Precedentes deste C.Colegiado. Restituição das quantias descontadas do benefício previdenciário da autora que deverá ocorrer de forma simples até 30/03/2021 e em dobro a partir de então. Alteração do termo inicial dos juros moratórios e correção monetária – Responsabilidade civil extracontratual – Incidência a contar do evento danoso, ou seja, do desconto indevido. Súmulas 43 e 54 do C. STJ. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001652-82.2022.8.26.0222; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guariba - 2º Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024) (g.n.).

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito, restituição e indenização por danos morais, com tutela de urgência. Empréstimos (consignado, pessoal, cartões) e transferências PIX não reconhecidas. "Golpe do Falso Entregador" com uso de biometria facial ("selfie"). Descontos indevidos em benefício previdenciário. Sentença de parcial procedência. Recurso do Banco Réu. Acolhimento parcial. Responsabilidade Civil e Falha no Serviço. Negativa da contratação pela Autora, pessoa idosa, semianalfabeta e hipervulnerável, que atrai para a entidade financeira o ônus da prova da regularidade da operação. Banco Apelante que não se desincumbiu de seu ônus; "logs de contratação" são insuficientes. Ausência de comprovação da regularidade da captura biométrica e da manifestação de vontade inequívoca da consumidora. Fortuito Interno. Cenário que indica a ocorrência de fraude: diversos empréstimos e saques de cartão sucessivos, no mesmo dia, seguidos de várias transferências PIX não autorizadas (forma sequencial "rajadas"). Operações totalmente atípicas ao perfil de consumo da Autora, que não possui smartphone e apenas saca seu benefício. Obrigação do banco de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor.

Descontos indevidos sobre benefício previdenciário. Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Risco da atividade. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Aplicação do Art. 14, caput, do CDC, Súmula 479/STJ e Tema Repetitivo 466/STJ. Reconhecimento da inexistência da relação jurídica e da inexigibilidade dos débitos mantido. Dano Material e Compensação. Determinada a restituição dos valores descontados. Pedido de compensação dos valores creditados na conta da Autora (Art. 182 CC). Não cabimento. Autora que não se beneficiou dos valores creditados, pois as quantias foram imediatamente desviadas para terceiros, por falha de segurança do Banco. Sentença mantida neste ponto. Dano Moral. Configurado. Autora, pessoa idosa e hipervulnerável, sofreu descontos indevidos sobre parcos recursos de benefício previdenciário, de caráter alimentar. Fatos que extrapolam o mero aborrecimento. Contudo, o quantum fixado na origem (R\$ 15.000,00) comporta redução. Indenização minorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e os precedentes desta C. Câmara em casos análogos Recurso provido, em parte, nesse tópico. Termo inicial dos juros. Na hipótese de falta de comprovação da manifestação de vontade genuína e efetiva da parte consumidora, a questão se desborda para o plano do ilícito extracontratual, já que não houve a demonstração de que o contrato era autêntico (AgInt no REsp 1774346, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. em 15/03/2019). Juros moratórios devidos a partir do fato, a teor da Súmula 54 do STJ. Sentença reformada. Recurso provido, em parte, reduzidos os danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1013307-87.2025.8.26.0564; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) (g.n.).

Nada a afastar ou reduzir, portanto.

Assim, mantem-se a r. sentença por suas próprias razões e fundamentos.

Por força da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários impostos, diante da regra do artigo 85, §11, do CPC/2015, devendo os apelantes arcarem com os honorários advocatícios sucumbenciais no importe de 11% sobre o valor da condenação.

Em harmonia com todo o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ACHILE ALESINA

Relator