



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000335234

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059642-54.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada ADRIANA MADEO.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Recurso desprovido e recurso adesivo não conhecido. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1059642-54.2024.8.26.0224

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Adriana Madeo

Comarca: Guarulhos

Juiz(a): Daniel Nakao Maibashi

Voto nº 14041

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. PIX AGENDADO NÃO CANCELADO APÓS ALERTA DE FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de nulidade de operações bancárias cumulada com indenização por danos materiais e morais, em razão de golpe praticado por terceiro que, se passando por funcionário do banco, induziu a autora a realizar operações fraudulentas, incluindo PIX agendado posteriormente efetivado mesmo após solicitação de cancelamento, pleiteando a ré a exclusão da responsabilidade ou redução da indenização, e a autora, em recurso adesivo, a majoração do dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro, especialmente diante da não interrupção de PIX agendado após ciência da fraude; (ii) estabelecer se é cabível a indenização por danos morais e se o valor arbitrado deve ser alterado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente por falhas na prestação de serviços, nos termos das Súmulas 297 e 479 do STJ.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

4. Incide a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, diante da hipossuficiência e do monopólio informacional do banco.

5. A instituição financeira tem o dever de adotar mecanismos eficazes de segurança para prevenir fraudes, especialmente em operações atípicas e de elevado valor.

6. A autorização e efetivação de PIX agendado, mesmo após comunicação da fraude e cancelamento de outras operações similares, evidencia falha no dever de segurança e controle.

7. A fraude praticada por terceiro configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade objetiva do fornecedor.

8. Não se comprova culpa exclusiva da vítima apta a excluir a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

9. O dano moral é configurado *in re ipsa*, em razão da falha do serviço que gerou prejuízo financeiro, angústia e perda do tempo útil do consumidor.

10. O valor da indenização fixado em R\$ 4.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando alteração.

11. O recurso adesivo não é conhecido por inobservância da forma autônoma exigida pelo art. 997, §2º, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso desprovido e recurso adesivo não conhecido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno, ainda que praticadas por terceiros. 2. A não interrupção de operação bancária suspeita, após ciência da fraude, configura falha na prestação do serviço e enseja dever de indenizar. 3. O dano moral decorrente de fraude bancária é presumido quando evidenciada falha na segurança do serviço.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 487, I, 85, §2º, e 997, §2º; CC, arts. 186, 389 e 406; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297, 479, 54 e 362; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 12.09.2023; STJ, AgInt no AREsp 566793/SP, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti; TJSP, Apelação Cível 1030331-80.2016.8.26.0100; TJSP, Apelação Cível 1030839-71.2022.8.26.0405.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela ré e recurso adesivo interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 267/272, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: 1) declarar a nulidade das operações indicadas na inicial e condenar o réu a restituir à autora, de forma simples, os valores indevidamente pagos e descontados em razão daquelas operações, correndo atualização monetária pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça e juros de mora, de 1% ao mês, ambos a contar de cada pagamento ou desembolso, observando-se que, a partir de 30/08/2024, em razão do advento da Lei 14.905/24, a atualização monetária e os juros moratórios serão apurados apenas pela Taxa SELIC; 2) condenar o réu a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 4.000,00, atualizado monetariamente pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a contar da data desta sentença, e acrescido de juros moratórios apurados pela Taxa SELIC, deduzida do índice de atualização monetária respectivo, indicado na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar de 11/04/2025, data do ilícito. Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”*

Apela a parte ré, sustentando a reforma da r. sentença, com base na ausência de responsabilidade pelos danos, culpa exclusiva da autora, inexistência da falha na prestação de serviço e ausência de danos morais. Subsidiariamente, pleiteia pela redução do quantum indenizatório a título de danos morais e a incidência de juros moratórios a partir do arbitramento.

A parte autora apresentou recurso adesivo juntamente com as contrarrazões de fls. 325/333, pleiteando a majoração do quantum indenizatório a título



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de danos morais.

É o relatório, fundamento e voto.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Observa-se que a autora interpôs recurso adesivo em peça única, juntamente com as contrarrazões de apelação, conforme documento de fls. 325/333.

Contudo, com base no art. 927, §2º, do CPC o recurso adesivo deve ser interposto de forma autônoma, acompanhado das respectivas razões recursais, não sendo possível conhecer de recurso adesivo apresentado juntamente com a peça de contrarrazões.

Nesse sentido, é o entendimento deste E. Tribunal:

“RECURSO – Apelação da autora – Recurso adesivo interposto em peça única, juntamente com as contrarrazões de apelação – Inadmissibilidade – Recurso adesivo que deve ser interposto de forma autônoma, em peça acompanhada das razões recursais – Inteligência do artigo 997, § 2º, do CPC – Recurso adesivo não conhecido. RECURSO – Apelação da ré – Contrato de Prestação de Serviços – Ação de obrigação de fazer c. c. perdas e danos – Insurgência contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a demanda – Admissibilidade parcial – Incontroversa existência de relação jurídica entre as partes, bem como a existência de crédito relativo ao projeto da obra 11 – Crédito que se venceu antes do deferimento da recuperação judicial da apelante, devendo se submeter a referida recuperação, nos termos do artigo 49 da Lei nº 11.101/05 – Determinada a expedição de certidão para a habilitação do crédito nos autos da recuperação judicial – Sentença reformada em parte – Manutenção da sucumbência parcial, na proporção fixada na r. sentença – Honorários advocatícios majorados – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030331-80.2016.8.26.0100; Relator (a): Roque Antonio Mesquita de Oliveira; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2021; Data de Registro: 26/02/2021).”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, não se conhece do recurso adesivo interposto pela autora.

Passo à análise do mérito recursal!

O recurso do réu não merece provimento!

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Consta dos autos que a autora alega que foi vítima de golpe no dia 13/08/2024, no qual um terceiro se passou por funcionário do banco réu e entrou em contato para suposto cancelamento de operações irregulares, no caso dois empréstimos e três transferências PIX. Narra que após entrar em contato com o gerente de sua conta, foram identificadas tentativas de transferência PIX e a contratação de dois empréstimos, que foram cancelados pelo banco diante do reconhecimento de fraude. Contudo, alega que ainda havia um PIX de R\$ 49.000,00, agendado para 14/08/2024, e que foi efetivado pelo Banco, mesmo após a solicitação de cancelamento, tendo o gerente recomendado a contratação de empréstimo de R\$ 49.000,00 para “pagar menos juros” enquanto o setor de segurança analisava o estorno, o que não ocorreu.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Além da Súmula n. 479, também do C. STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Com efeito, como o banco-réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90).

No caso dos autos, contudo, o banco réu não se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço.

Conforme o narrado na inicial, no dia 13/08/2024, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autora foi vítima de golpe após receber ligação de suposto funcionário do banco, que informou a existência de múltiplas movimentações indevidas em sua conta e passou falsas instruções sobre como prosseguir.

Após interagir com os estelionatários, a autora suspeitou da dinâmica e entrou em contato pessoalmente com o gerente da sua conta, real funcionário do banco-réu, informando o ocorrido. O gerente, então, prontamente cancelou todas as suas chaves de segurança e senhas e alertou que duas tentativas de transferência via PIX de R\$ 49.000,00 e dois empréstimos de R\$ 35.000,00 e R\$ 65.701,44 foram realizados, mas posteriormente cancelados pelo banco diante do apontamento de fraude.

Além disso, também foi constatado a existência de um outro agendamento de pagamento PIX no valor de R\$ 49.000,00 para o dia 14/08/2024, de modo que o gerente recomendou que a autora contraísse um empréstimo no valor de R\$ 49.000,00, sob o pretexto de pagar menos juros, enquanto o cancelamento era analisado. Contudo, o agendamento não foi cancelado, resultando em desfalque financeiro para a autora (fls. 62/68).

A autora juntou documentos demonstrando as transferências realizadas pelos estelionatários e posteriormente canceladas pelo banco, assim como a realização indevida do PIX agendado e posteriormente cancelado (fls. 69/73).

Compete à instituição financeira adotar mecanismos diligentes de verificação e controle destinados a assegurar a legitimidade das operações realizadas em contas de seus clientes, prevenindo e coibindo fraudes, sobretudo quando tais práticas já são amplamente conhecidas e reiteradas no mercado. Assim, ao permitir a realização de transações manifestamente atípicas em relação ao perfil do consumidor, seja pela quantidade de operações, seja pelo elevado volume de recursos movimentados, a instituição incorre em falha no dever de segurança, o que faz emergir sua responsabilidade.

Observa-se que o banco devidamente conseguiu bloquear as demais transações fraudulentas, cancelando os empréstimos fraudulentos e as transações PIX impugnadas. Contudo, não foi capaz de impedir a realização de PIX já



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

agendado e no exato valor das transações já impugnadas, representando falha na prestação de serviço.

Verifica-se, portanto, que o banco deixou de adotar medidas eficazes de monitoramento, segurança e controle das operações realizadas na conta da demandante. Tal conduta evidencia a falha na prestação do serviço, pois, embora ciente dos riscos inerentes à atividade bancária, a instituição não foi capaz de impedir a concretização do dano, circunstância que enseja sua responsabilização.

Cumprido destacar, ainda, que a fraude praticada por terceiro não configura causa excludente da responsabilidade do fornecedor, por integrar o risco próprio da atividade desenvolvida. Em rigor, o risco de fraudes é inerente ao serviço oferecido pela instituição financeira ao mercado, motivo pelo qual responde objetivamente pelos danos decorrentes.

Ainda que se admita a participação de terceiro no evento ou eventual ingenuidade da autora ao ser vítima do golpe, o § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor exige a comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros para afastar a responsabilidade do fornecedor. Tal hipótese, contudo, não se verifica no caso concreto, pois o êxito do estelionato somente foi possível em razão da incapacidade do banco em detectar a falsidade da transação e da autorização de transferência a destinatário irregular.

Assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima não se mostra apta a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”.

Aplica-se, na espécie, a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que explora atividade econômica deve suportar os riscos inerentes ao serviço que coloca no mercado. Desse modo, ainda que o prejuízo decorra de fraude praticada por terceiro, trata-se de fortuito interno, inerente à atividade bancária, razão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pela qual a instituição financeira deve ressarcir integralmente os danos suportados pela parte autora.

Neste sentido, o entendimento do STJ:

"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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)".

Nesse sentido, ainda, confirmam-se o seguinte julgado do TJSP:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. CONTRATO ELETRÔNICO COM ASSINATURA SIMPLES. INSUFICIÊNCIA DE ELEMENTOS DE AUTENTICIDADE. FALHA NA SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória ajuizada por beneficiária previdenciária em face de instituição financeira. A autora alegou não ter contratado empréstimo consignado, apontando descontos indevidos em seu benefício. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se o contrato eletrônico apresentado pela instituição financeira é apto a comprovar a contratação do empréstimo consignado; (ii) estabelecer se a cobrança indevida impõe a restituição em dobro dos valores descontados; (iii) determinar se a falha da instituição financeira na prevenção da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fraude enseja a condenação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Conforme o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, quando o consumidor impugna a assinatura constante do contrato bancário, incumbe à instituição financeira o ônus de provar a autenticidade do documento. 4. O contrato eletrônico apresentado possui apenas assinatura eletrônica simples, de baixa confiabilidade nos termos do art. 4º da Lei nº 14.063/2020, sem mecanismos de imutabilidade, não sendo suficiente para demonstrar a manifestação de vontade da autora. 5. O laudo pericial não analisou metadados nem código hash, inexistindo elementos técnicos que assegurem a integridade temporal e a autenticidade dos documentos apresentados. 6. A fotografia ("selfie") e o documento de identidade anexados pela instituição financeira, conquanto aptos a atestar a correspondência física da autora, não se demonstram inequivocamente vinculados ao contrato objeto dos autos, podendo representar mera coleta prévia ou paralela de dados pessoais sem relação necessária com a contratação em litígio, o que fragiliza sua idoneidade como prova da anuência volitiva. 7. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do dever de segurança, incidindo a Súmula nº 479 do STJ, diante da falha do sistema que permitiu fraude na contratação. 8. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme modulação fixada pela Corte Especial do STJ (EAREsp 676.608/RS). 9. O dano moral é configurado pela indevida celebração de contrato fraudulento em nome da consumidora, com descontos em verba alimentar, ensejando indenização fixada em R\$ 5.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido para declarar a inexigibilidade do contrato, determinar a cessação dos descontos, condenar o requerido à restituição em dobro do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 369, 428, I, e 429, II; Lei nº 14.063/2020, art. 4º; CC, arts. 389, 404 e 406. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000. (TJSP; Apelação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cível 1000753-94.2025.8.26.0411; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Pacaembu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)".

Por fim, a parte autora também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta e a realização de cobrança indevida lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

Dessa forma, nota-se a existência de danos extrapatrimoniais que ensejam em dano moral passível de indenização.

Destaca-se o ensinamento de Maria Helena Diniz sobre a matéria: *“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuar o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.”*. (DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101).

É perceptível que a falha de prestação de serviço do réu resultou em prejuízo que ultrapassa o mero prejuízo financeiro por parte da apelante, que, para solucionar este problema, teve que dedicar tempo útil que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais, gerando dano moral indenizável.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP,

Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:
AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO
ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Em hipóteses análogas, esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 tem entendido como razoável a fixação do valor de até R\$ 5.000,00 a título de reparação por danos morais, considerando os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade:

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO QUE SE IMPÕE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 1) Ainda que o consumidor tenha sido induzido a erro por terceiros criminosos e entregue o cartão em decorrência de ter sofrido o denominado "golpe do motoboy", é dever do fornecedor prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes, adotando todas as cautelas possíveis para evitar ou minimizar o desfalque contra a vontade do consumidor. 2) A realização de múltiplas transações na mesma data, em valores relevantes, em total desacordo com o perfil de gastos do consumidor trata-se de situação que deveria ser identificada pela instituição financeira como possível fraude. 3) Resta configurada a responsabilidade da instituição financeira, ao aprovar transações com claros indícios de fraude, comportando acolhimento a pretensão de declaração de inexigibilidade das transações impugnadas. 4) A inscrição do débito reconhecido como inexigível em cadastros de inadimplentes configura dano moral in re ipsa. 5) O valor indenizatório pretendido (R\$10.000,00) se mostra excessivo, devendo ser fixada a quantia de R\$5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, por ser mais adequada sem ocasionar enriquecimento indevido. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030839-71.2022.8.26.0405; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024)”.

Assim, correta a r. sentença ao fixar indenização a títulos de danos morais no valor de R\$ 4.000,00.

No que tange aos consectários legais da indenização pelos danos morais, a correção monetária e os juros de mora devem ser aplicados em conformidade com as Súmulas do e. Superior Tribunal de Justiça, jurisprudência pacífica do e. STF e a legislação vigente, com especial atenção às inovações trazidas pela Emenda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Constitucional nº 113/2021. A responsabilidade civil da instituição financeira, no caso em exame, possui natureza extracontratual, pois decorre da violação ao dever geral de não causar dano a outrem, consagrado no art. 186 do Código Civil.

Nessa perspectiva, revela-se correta a incidência de juros de mora desde a data do evento danoso, conforme estabelecido na sentença recorrida. Assim, sobre o valor da indenização por danos morais, haverá a incidência de juros de mora, a partir da data do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54, do e. STJ, com correção monetária, a partir do arbitramento, a teor da Súmula nº 362, do e. STJ, sendo que (a) até 29/08/2024, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); (b) a partir de 30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou do índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil).

Em suma, o caso é de improvemento do recurso do réu e de não conhecimento do recurso adesivo do autor.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Considerando que os apelantes sucumbiram em grau recursal, não há que se falar em majoração da verba honorária fixada na origem.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por não conhecer do recurso adesivo da autora e, quanto ao réu, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator