



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001273854

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064841-57.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado JAIR CAPELINI, é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Nos termos do artigo 942 do CPC, negaram provimento aos recursos, POR MAIORIA DE VOTOS. Vencido o Terceiro Desembargador, Dr. Achile Alesina, que declara sua contrariedade.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1064841-57.2024.8.26.0224

Comarca: 8ª Vara Cível do Foro de Guarulhos

Magistrado prolator: Dr. Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira

Apte/Apdo: Jair Capelini

Apdo/Apte: Banco Bradesco S/A

Voto nº 22931

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Relação de consumo configurada. Aplicabilidade do art. 14 do CDC e da Súmula 297 do STJ. Fraude amplamente demonstrada (Boletim de Ocorrência fls. 64/65 e extratos bancários fls. 51). Contratação de três empréstimos consignados e subsequentes transferências via PIX realizadas no mesmo dia, em curtíssimo intervalo temporal, totalizando R\$ 81.559,03. Movimentações absolutamente incompatíveis com o perfil histórico do correntista, caracterizando operações manifestamente atípicas. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. Participação de terceiros na fraude que não configura excludente de responsabilidade. Evento que se insere na órbita de atuação do fornecedor de serviços financeiros, sendo absorvido pelo risco próprio da atividade bancária. Instituição financeira que não demonstrou a adoção de medidas preventivas ou bloqueio imediato diante das movimentações suspeitas. Falha no dever de segurança caracterizada. Aplicação da Súmula 479 do STJ e do Tema 466 dos Recursos Repetitivos (REsp 1.199.782/PR). Dever das instituições financeiras de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor (REsp n. 2.052.228/DF, rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 12/9/2023, DJe 15/9/2023; REsp n. 2.082.281/SP, rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 21/11/2023, DJe 29/11/2023).

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA AFASTADA. Tese



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defensiva que não merece acolhida para fins de responsabilidade pelos danos materiais. Sofisticação da engenharia social empregada pelos criminosos, que detinham dados pessoais e bancários sigilosos do correntista. Nexos causal estabelecido entre a falha no sistema de segurança e o dano patrimonial sofrido.

INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS MANTIDA. Contratos de empréstimo nº 511555605 (R\$ 5.980,00), nº 511528925 (R\$ 52.896,77) e nº 511528328 (R\$ 22.682,26) declarados inexigíveis, bem como quaisquer encargos deles derivados. Operações que não refletem a vontade do autor, mas sim atos de terceiros fraudadores que se beneficiaram das deficiências no sistema de segurança da instituição financeira.

DANOS MORAIS. NÃO CONFIGURAÇÃO. Culpa concorrente do consumidor caracterizada. Autor que, embora vítima de fraude, clicou em link suspeito e forneceu ativamente suas credenciais bancárias a terceiros, concorrendo de forma determinante para a efetivação do golpe. Ausência de prova de negativação do nome ou de abalo extraordinário à dignidade. Declaração de inexigibilidade dos débitos e restituição dos valores que restauram integralmente a situação patrimonial, mostrando-se medidas suficientes à reparação. Danos morais devidos apenas em situações excepcionais que imprimam experiência de acentuada angústia ou humilhação, o que não se verifica no caso concreto. Eventual dano de ordem moral que decorreu da conduta dos estelionatários, e não da atuação específica da instituição financeira. Ausência de demonstração dos requisitos cumulativos da responsabilidade civil quanto ao dano moral (dano, ato ilícito e nexos causal). Mero dissabor cotidiano insuficiente para caracterizar dano moral indenizável.

RECURSOS DESPROVIDOS. Sentença mantida pelos próprios fundamentos.

Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes na “*ação declaratória de inexistência de débito c.c. morais e tutela de urgência*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para DECLARAR a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimo nº 511555605 (R\$ 5.980,00), nº 511528925 (R\$ 52.896,77) e nº 511528328 (R\$ 22.682,26), bem como de quaisquer encargos deles derivados. Nos termos do artigo 85, § 14º, do CPC, arbitro os honorários do



advogado da parte autora em 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico obtido pela parte autora (valor total dos débitos declarados inexigíveis) e do advogado da parte ré em R\$ 2.000,00, equivalente a 10% (dez por cento) sobre o pedido de danos morais. A exigibilidade de tais verbas, contudo, fica suspensa, em observância ao disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal, por ser a parte autora beneficiária da gratuidade da justiça.

O autor, ora apelante, aduz que toda a movimentação bancária – compreendendo a contratação de empréstimos, o crédito dos valores em sua conta e as subsequentes transferências – ocorreu no mesmo dia, em questão de minutos, configurando operações manifestamente atípicas em relação ao histórico de sua conta corrente, da qual é titular há mais de uma década. Alega que a instituição financeira apelada, não obstante tenha detectado as movimentações atípicas, ficou-se inerte quanto à adoção de medidas preventivas, alertas ou bloqueios tempestivos, somente providenciando o bloqueio do cartão e convocando o correntista para comparecimento à agência bancária após a consumação das operações fraudulentas.

Argumenta que tal conduta evidencia a ciência da instituição bancária acerca das irregularidades, revelando, contudo, atuação tardia e negligente na proteção do patrimônio do cliente. Sustenta que os três empréstimos consignados, contratados no mesmo dia e em curto espaço temporal, representam o comprometimento de aproximadamente 90% de sua renda mensal, circunstância que, por si só, demonstra a inverossimilhança das operações e a



impossibilidade de terem sido efetivamente realizadas pelo apelante.

Aduz que, na condição de pessoa idosa, foi vítima de ardil perpetrado mediante ludíbrio, resultando na imposição de empréstimos bancários em modalidade consignada sem sua anuência legítima. Alega que a situação vivenciada configura dano moral *in re ipsa*, prescindindo de comprovação específica, porquanto houve violação à sua intimidade e integridade pessoal.

Argumenta que não se trata de mero dissabor cotidiano, mas de conduta negligente da instituição financeira que fugiu à normalidade, interferindo substancialmente em seu comportamento psicológico e causando-lhe angústia e frustração que agrediram seu bem-estar. Sustenta que a prova do dano moral dispensa demonstração específica, emergindo do próprio fato, consubstanciando-se através da dor e do sofrimento que retiraram a vítima de seu estado de bem-estar, causando-lhe desgaste e ferindo sua dignidade.

Alega que a conduta da apelada constitui abuso de direito e violação da boa-fé contratual, ultrapassando os limites permitidos em lei e ofendendo direitos personalíssimos. Argumenta que a indenização por danos morais deve observar as peculiaridades do caso concreto, considerando a capacidade econômica das partes envolvidas, a extensão do dano e o caráter pedagógico da reparação.

Sustenta que a condenação indenizatória, além de compensar



os transtornos causados pela cobrança abusiva e pela negligência da instituição em resolver a situação, apresenta inequívoco aspecto pedagógico, servindo de advertência para que o causador do dano e seus congêneres se abstenham de praticar atos geradores de lesões similares. Aduz que o quantum indenizatório deve ser fixado de forma equitativa, de modo que não configure enriquecimento ilícito, mas constitua penalidade apta a desestimular condutas arbitrárias e contrárias ao Código de Defesa do Consumidor.

Postula, assim, a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), quantia que, segundo alega, atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, garantindo efetiva proteção consumerista sem configurar enriquecimento ilícito.

O banco, por sua vez, recorre alegando que a própria sentença recorrida reconheceu que a parte apelada seguiu as orientações recebidas, fato que se revelou determinante para a configuração da fraude, circunstância que, segundo alega, afasta qualquer responsabilidade da instituição financeira. Argumenta que tal conduta imprudente e descuidada da parte apelada constituiu fator determinante e exclusivo para a ocorrência do evento danoso, não podendo o banco responder por atos cometidos sem seu consentimento ou conhecimento.

Sustenta que não restou comprovada qualquer falha na prestação dos serviços, alegando que foi a própria parte apelada quem, de forma voluntária e consciente, repassou suas informações



sigilosas aos fraudadores e realizou todas as transações solicitadas. Aduz que o decisum de primeira instância ignorou completamente o registro de logs juntado aos autos, que comprova inequivocamente que as transferências foram realizadas mediante senha pessoal da parte apelada, confirmando a aparente legitimidade das transações realizadas.

Argumenta que inexistem elementos nos autos que demonstrem qualquer contribuição da instituição financeira para a ocorrência da fraude, tampouco que esta pudesse ter sido evitada mediante conduta diversa do banco, sendo que o próprio magistrado a quo reconheceu que as transações foram legítimas. Alega que todas as operações foram realizadas com o uso regular de ferramentas de segurança – login, senha e m-token – devidamente cadastradas pela própria apelada, não havendo como imputar ao apelante qualquer conduta negligente.

Sustenta a configuração de culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a parte apelada agiu de maneira temerária ao fornecer voluntariamente seus dados pessoais e senhas de segurança a terceiros. Aduz que é incontroverso nos autos que a apelada seguiu todas as orientações de terceiros, conforme confissão constante da própria petição inicial e do boletim de ocorrência, sendo essas informações que permitiram integral acesso à conta bancária e a realização das contratações impugnadas.



Argumenta que não há prova nos autos de vazamento de informações pela instituição financeira, tampouco de falha no sistema de segurança de dados, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade civil do banco pelos fatos narrados. Alega que a instituição financeira agiu em estrita conformidade com os mecanismos de segurança disponíveis e aplicáveis à época dos fatos, não havendo elementos que pudessem, de forma razoável, levantar suspeita de fraude nas transações realizadas com senha pessoal da correntista.

Sustenta, ainda, que impor ao banco a obrigação de barrar todas as transações que se afastem de suposto perfil de consumo particular de cada correntista não apenas contraria os princípios da liberdade econômica e da autonomia bancária, como também cria obrigação desproporcional que inviabilizaria o regular funcionamento do sistema bancário, afetando negativamente milhões de usuários. Aduz que não havia possibilidade de a instituição financeira impedir a realização das operações quando a própria parte recorrida não adotou as cautelas que lhe competiam, tendo fornecido, de maneira inadvertida, sua senha pessoal a terceiro.

Argumenta, subsidiariamente, que mesmo se reconhecida eventual invalidade dos contratos de empréstimos, os valores foram efetivamente creditados na conta da apelada, não havendo justificativa para que ela retenha os montantes recebidos sem qualquer contrapartida. Sustenta que os valores descontados devem ser compensados com o montante creditado, evitando



enriquecimento sem causa da apelada, conforme dispõe o artigo 884 do Código Civil.

Aduz, por derradeiro, que a parte apelada deveria ter observado o dever mínimo de cuidado, ao menos entrando em contato com a instituição bancária para verificar se a informação prestada por terceiros estaria correta, destacando que o banco encaminha regularmente alertas sobre golpes através de redes sociais e mensagens aos correntistas. Alega que, caso a parte autora tenha efetivamente sido vítima de fraude, também resta caracterizada culpa de terceiro, igualmente excludente de responsabilidade nos termos da legislação consumerista.

Postula, assim, o provimento integral do recurso para que seja reformada a sentença recorrida, julgando-se totalmente improcedentes os pedidos iniciais.

Recursos tempestivos, bem processados e contrariados às fls. 476/481 e 482/488.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, ajuizada por Jair Capelini em face do Banco Bradesco S.A., na qual o autor alegou ter sido vítima, em 03 de outubro de 2024, do denominado "golpe da falsa central de atendimento". Narrou que, após receber ligação de suposto funcionário da instituição bancária que detinha seus dados sigilosos, foi induzido a clicar em link eletrônico e fornecer suas credenciais de segurança. Aduziu que, em



decorrência de tal conduta fraudulenta, foram contratados em seu nome três empréstimos consignados – Contrato nº 511555605 no valor de R\$ 5.980,00, Contrato nº 511528925 no valor de R\$ 52.896,77 e Contrato nº 511528328 no valor de R\$ 22.682,26 –, totalizando prejuízo material de R\$ 81.559,03, quantia que foi imediatamente transferida via PIX para contas de terceiros. Requereu a declaração de inexistência dos débitos relativos aos três contratos de empréstimo e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Pois bem.

Consabido que as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, especialmente no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades. A responsabilidade civil dos bancos pela reparação dos danos causados aos consumidores é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. O § 3º deste artigo prevê causas de exclusão da responsabilidade de indenizar, dentre elas, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A controvérsia a ser dirimida cinge-se à verificação da presença ou ausência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima.

Para a adequada solução da controvérsia posta em julgamento, revela-se imprescindível a distinção entre fortuito



interno e fortuito externo, conceitos que assumem especial relevância na delimitação da responsabilidade civil das instituições financeiras. O Colendo Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial nº 1.197.929/PR, submetido ao rito dos recursos repetitivos, consolidou o entendimento de que *"as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno"*. Tal orientação jurisprudencial culminou na edição 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"*.

Com efeito, a fraude encontra-se amplamente demonstrada nos autos. O Boletim de Ocorrência acostado às fls. 64/65 registra formalmente a notícia do crime, enquanto os extratos bancários de fls. 51 evidenciam, de forma inequívoca, a contratação dos empréstimos e as subsequentes transferências mediante PIX realizadas em 03 de outubro de 2024. A análise detida desses documentos revela um padrão de movimentação absolutamente incompatível com o perfil histórico da autora, caracterizando-se pela realização de múltiplas operações em curtíssimo intervalo temporal, circunstância que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos



de segurança da instituição financeira.

A tese defensiva de culpa exclusiva da vítima não merece acolhida. A sofisticação da engenharia social empregada pelos criminosos, que detinham acesso a dados pessoais e bancários de natureza sigilosa da correntista, elementos esses que conferiram verossimilhança à abordagem fraudulenta, expõe vulnerabilidade manifesta no sistema de segurança da instituição financeira ré. O banco falhou no cumprimento de seu dever primordial de proteção das informações de seus clientes, permitindo que terceiros mal-intencionados se apoderassem de dados que deveriam estar sob custódia inviolável.

As operações impugnadas ocorreram em sequência acelerada, destoando completamente do padrão de utilização da conta pela autora, consubstanciando movimentação atípica que deveria ter sido obstada pelos sistemas de monitoramento da instituição financeira. Conforme jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, nas fraudes e golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados, sendo que tais transações destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos. A conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações atípicas em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).



A situação fática descrita nos autos enquadra-se perfeitamente no conceito de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária. A participação de terceiros na fraude não configura excludente de responsabilidade, mas sim evento que se insere na órbita de atuação do fornecedor de serviços financeiros, sendo absorvido pelo risco próprio de sua atividade econômica. As instituições financeiras, ao disponibilizarem serviços bancários, especialmente por meio de plataformas digitais e aplicativos móveis, assumem o risco empresarial correspondente, incluindo-se aí o dever de implementar e manter sistemas robustos de segurança capazes de prevenir e coibir fraudes.

O entendimento jurisprudencial sobre a matéria encontra-se consolidado na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que estabelece de forma cristalina: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*". Tal enunciado decorre da compreensão do Tema 466 dos Recursos Repetitivos (REsp 1.199.782/PR), segundo o qual as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

A responsabilidade objetiva do banco réu fundamenta-se nos artigos 14 e 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que estabelecem que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela



reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, abrangendo o dever de segurança tanto a integridade psicofísica do consumidor quanto sua integridade patrimonial. Tratando-se de relação jurídica de consumo, aplica-se também a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

A jurisprudência mais recente do Superior Tribunal de Justiça tem reafirmado o dever das instituições financeiras de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, especialmente quando facilitam a contratação de serviços pela internet e por meio de aplicativos. No julgamento do REsp n. 2.082.281/SP (relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 21/11/2023, DJe de 29/11/2023), restou assentado que é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos, independentemente de qualquer ato dos consumidores. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do banco.

No caso vertente, conforme demonstram os documentos de



fls. 51 e fls. 64/65, as operações fraudulentas foram realizadas em sucessão rápida, com valores expressivos, em horário e circunstâncias absolutamente incompatíveis com o histórico de movimentação da conta da autora. A instituição financeira ré não logrou demonstrar a adoção de qualquer medida preventiva ou de bloqueio imediato diante de tais movimentações suspeitas, configurando-se evidente falha na prestação do serviço bancário. O nexo causal resta estabelecido ao se concluir que a instituição financeira poderia ter evitado o dano sofrido pela autora caso adotasse medidas de segurança mais eficazes, especialmente sistemas de monitoramento em tempo real capazes de identificar e obstar operações atípicas.

Caracterizada, portanto, a falha na prestação do serviço, impõe-se o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos fraudulentamente contraídos em nome da autora, uma vez que tais operações não refletem sua vontade, mas sim atos de terceiros fraudadores que se beneficiaram das deficiências no sistema de segurança da instituição financeira ré. A restituição dos valores indevidamente debitados da conta da autora é medida que se impõe como corolário lógico da responsabilização objetiva do banco, nos termos do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, no que tange ao pedido de indenização por danos morais, a solução é diversa.

Embora a responsabilidade pela falha de segurança seja do



banco, não se pode ignorar que a conduta do autor, ao clicar em link suspeito e fornecer ativamente suas credenciais bancárias, concorreu de forma determinante para a efetivação do golpe. Essa culpa concorrente, somada à ausência de prova de negativação do nome do autor ou de abalo extraordinário à sua dignidade, afasta o dever de indenizar a título de dano moral.

A declaração de inexigibilidade dos débitos e a restituição dos valores indevidamente debitados restauram integralmente a situação patrimonial do autor ao estado anterior à fraude, mostrando-se medidas suficientes e adequadas à reparação do dano material.

E o entendimento predominante deste Egrégio Tribunal de Justiça orienta que danos morais são devidos em situações excepcionais que imprimam ao contratante experiência de acentuada angústia ou humilhação, o que não se verifica no caso concreto.

Ademais, eventual dano de ordem moral decorreu da conduta dos meliantes que perpetraram a fraude, e não da atuação da instituição financeira, que também restou vitimada pela situação delituosa. Não se elencou na inicial evento de grande proporção apto a demonstrar violação à dignidade da parte consumidora pela conduta do réu, de forma a justificar o caráter punitivo e repressivo da indenização por danos morais.

Por fim, para a configuração do dever de indenizar, é imprescindível a demonstração cumulativa dos requisitos da



responsabilidade civil – dano, ato ilícito e nexo de causalidade –, ônus do qual a parte autora não se desincumbiu no que concerne à existência de dano moral causado especificamente pelo banco réu.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexo causal.

“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”

E arremata:

“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat

*praetor, já ressaltavam as fontes romanas.*¹

No caso, a falha na prestação dos serviços pelo requerido gerou desconforto e aborrecimento à autora, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: "*(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.*" (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Nesse sentido:

Direito do consumidor. Apelação cível. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude bancária. Empréstimo e transações não reconhecidas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano material

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.

configurado e dano moral afastado. Recurso parcialmente provido. I. Caso em exame 1. Trata-se de ação declaratória e indenizatória proposta por pensionista contra instituição financeira, alegando ter sido vítima de fraude bancária decorrente de ligação telefônica na qual foi induzida a instalar aplicativo de acesso remoto (RustDesk), resultando em transações não reconhecidas no montante de R\$ 36.698,00. A sentença julgou procedentes os pedidos, declarando a inexistência do contrato de empréstimo e das operações questionadas, determinando restituição de valores e condenando o réu ao pagamento de danos morais de R\$ 10.000,00. II. Questão em discussão 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se há responsabilidade civil da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas em nome da autora mediante golpe telefônico; (ii) definir a validade da indenização por danos materiais e morais fixada em primeiro grau. III. Razões de decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o art. 14 do CDC e a Súmula 297 do STJ. 4. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno decorrente de fraudes e delitos praticados por terceiros, consoante Súmula 479 do STJ. 5. As transações impugnadas, no valor de R\$ 36.698,00, em um dia, destoam completamente do perfil econômico da autora, pensionista, sendo ônus do banco prevenir operações atípicas e suspeitas. 6. Houve falha no sistema de segurança da instituição financeira, que não bloqueou movimentações vultosas e em série, caracterizando defeito do serviço. 7. Mantêm-se a condenação à restituição dos valores. 8. **Afasta-se o reconhecimento de dano moral. A narrativa evidencia que a própria autora instalou aplicativo de acesso remoto, permitindo a terceiros desconhecidos a movimentação de sua conta, caracterizando culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, CDC). A autora concorreu para a eclosão dos fatos, de modo que os danos morais são indevidos.** 9 **Alteração da disciplina da sucumbência.** IV. Dispositivo e tese 10. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. Configura falha na prestação de serviços a autorização de operações bancárias vultosas e atípicas, destoantes do perfil do consumidor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impondo-se a restituição de valores. 3. **"A falha na prestação de serviços, sem repercussão externa ou abalo à honra do consumidor, não enseja indenização por danos morais."** Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, arts. 389, parágrafo único, 405, 406, §1º, 927, parágrafo único; CPC, art. 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Apelação Cível 1040337-73.2021.8.26.0100; TJSP, Apelação Cível 1060889-93.2020.8.26.0100. (TJSP; Apelação Cível 1056059-25.2023.8.26.0506; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

Desprovidos os recursos, ficam os honorários advocatícios dos patronos das partes majorados para 15% sobre o proveito econômico, nos termos da r. sentença, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***"desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais"*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI
Relator



Voto nº 39767
Apelação Cível nº 1064841-57.2024.8.26.0224
Comarca: Guarulhos
Apelante/Apelado: Jair Capelini
Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Respeitado o entendimento do relator, registro minha divergência.

Na hipótese dos autos trata-se de “ação declaração de inexistência de débito c.c. morais e tutela de urgência” ajuizada por Jair Capelini em face do Banco Bradesco S.A.

O autor sustenta na inicial que recebeu ligação de pessoa se identificando como funcionário do Banco réu, possuindo todas as suas informações cadastrais, solicitando atualização cadastral de seus dados, sob pena de encerramento de conta e bloqueio do benefício previdenciário, sendo realizada a atualização pelo autor, acreditando se tratar de canal oficial do Banco.

No entanto, no dia seguinte (04/10/2024), recebeu uma mensagem com a informação de que seu cartão havia sido bloqueado e, comparecendo em uma agência, informaram que o bloqueio ocorreu devido a várias movimentações atípicas, no que se refere a três empréstimos na quantia total de R\$ 81.559,03, a serem descontadas em parcelas mensais diretamente em seu benefício e/ou conta corrente junto ao Banco réu.

Afirma que os valores dos empréstimos foram creditados e retirados de sua conta no mesmo dia, porém, alega que não realizou qualquer empréstimo, tampouco realizou transferências via Pix.

Requer a declaração de inexistência dos empréstimos realizados, suspensão dos descontos, restituição dos valores descontados e danos morais.

A r. sentença singular julgou parcialmente procedente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demanda, para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos em discussão, bem como de quaisquer encargos deles derivados, julgando improcedente o pedido de danos morais.

Recorrem o autor e o Banco réu pretendendo a reforma do julgado.

O E. Relator negou provimento aos recursos.

De início, deve-se destacar que **a divergência se refere tão somente quanto aos danos morais pretendidos pela parte autora em seu recurso.**

Pois bem.

Com efeito na hipótese dos autos a parte autora sustenta que não realizou três empréstimos com o Banco réu, sendo eles:

- Contrato 5115555605, realizado em 03/10/2024, no valor de R\$ 5.980,00, pagamento em 24 parcelas, no valor de R\$ 878,62;

- Contrato 511528925, realizado em 03/10/2024, no valor de R\$ 52.896,77, pagamento em 84 parcelas, no valor de R\$ 1.244,36;

- Contrato 511528328, realizado em 03/10/2024, no valor de R\$ 22.682,26, pagamento em 48 parcelas, no valor de R\$ 967,62.

Com bem ponderou a r. sentença singular, a fraude restou ser incontroversa diante do Boletim de Ocorrência (fls. 64/65), bem como dos extratos que demonstram contratação de 03 empréstimos e as subsequentes transferências via Pix no mesmo dia das contratações, 03/10/2024 (fls. 51).

Ademais, o Banco sequer apresentou, em defesa, os contratos assinados pela parte autora, visto que na hipótese se trata de evidente golpe da “falsa central de atendimento”.

De todo modo, restou demonstrado nos autos que os valores dos empréstimos consubstanciados no total de R\$ 81.559,03, **foge totalmente do perfil de consumo do autor**, bastando conferir os extratos apresentados pelo próprio Banco réu às fls. 230/410 que demonstram que desde 2010 o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autor não realiza movimentação financeira em valores tão elevados.

Tem-se que no mesmo dia 03/10/2024, foram realizados 03 empréstimos em nome do autor e, em seguida, no mesmo dia, foram realizadas transferências via Pix, nos valores de R\$ 19.986,00, R\$ 8.850,00 e R\$ 51.900,00, transações que **encontram-se em desacordo com seu perfil de consumo**.

Ora! O autor recebe a quantia de R\$ 3.430,97 (fls. 40) e obteve como descontos dos 03 empréstimos fraudulentos em sua aposentadoria e em conta corrente, parcelas no total de R\$ 3.090,60, restando evidente que as transações fraudulentas ensejaram dissabores que superam o mero aborrecimento.

Assim, restou caracterizada a falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, caput, do CDC, uma vez que não garantida a segurança que se esperava do serviço oferecido, não podendo o consumidor ser lesado por tal defeito.

E não há que se falar em culpa concorrente, como alegado pelo E. Relator, haja vista ser dever dos fornecedores de serviço manter sistemas operacionais seguros para seus clientes, que mesmo em meio às artimanhas dos fraudadores, devem contar com sistema de segurança eficiente da Instituição Financeira, que atuam levando em conta o risco da atividade.

Com relação a culpa concorrente da parte autora, **forçoso convir, que inexistente, expressamente, a culpa concorrente no Código de Defesa do Consumidor.**

Aliás, nada é dito sobre o assunto na legislação consumerista.

Sobre a responsabilidade pelo serviço, confira-se o art. 14, § 3º do CDC: Vejamos:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (g.n.)

Sabe-se que a culpa concorrente é adotada na remansosa jurisprudência apenas para sopesar a redução do “*quantum*” indenizatório.

Mas essa modalidade de culpa não é prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Sobre esse assunto tão delicado, ensina o i. Rizzatto Nunes em “Curso de Direito do Consumidor”, 9ª ed, Ed. Saraiva, p. 365, sobre o art. 14:

“A outra constatação é a do inciso II. Na primeira parte da oração desse inciso, a norma dispõe que o prestador de serviço não responde se provar culpa “exclusiva” do consumidor. Ressalte-se, culpa exclusiva. Se for caso de culpa concorrente do consumidor, ainda assim o prestador do serviço tem a responsabilidade de reparar os danos causados. No entanto, em casos de condenação por danos morais, na hipótese de culpa concorrente do consumidor, resta ao magistrado reduzir proporcionalmente o valor da indenização devida. (...) A culpa concorrente da autora existe, in casu, como se sabe, não elide a responsabilidade do transportador, apenas faz com que a indenização seja calculada em valor menor do que o habitual em casos correlatos” (g.n.)

Nesse contexto, não há como imputar aos ombros do consumidor, a exclusiva e/ou concorrente culpa.

Os clientes devem efetuar transações de forma que não haja qualquer tipo de exposição, constrangimento e, preponderante, atuação de estelionatários.

Dever e responsabilidade da Instituição Financeira, portanto.

Assim, está caracterizada a responsabilidade do Banco apelado, nos termos do art. 14 do CDC:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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.”

Restou configurado o ato ilícito, consistente na falha da prestação de serviço do réu, uma vez que não detectou a transação em valor vultoso, **que foge do perfil do consumidor**, não sendo configurada nenhuma excludente de responsabilidade.

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.

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

E ainda, como anteriormente dito, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, “caput”, do CDC.

E, repita-se, 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”*.

O dano moral, no caso em análise, decorre da falha na prestação de serviço da parte ré, ao permitir transações em valores vultosos na conta do autor, que se distancia em muito do seu perfil de consumo, além de um dos empréstimos ensejarem descontos em seu benefício previdenciário (R\$ 1.244,36 – fls. 44).

Nisso reside o dano moral.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, no que se refere ao *quantum* indenizatório, assinala-se que, a respeito do tema, é pacífica a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores, no sentido de que “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. 20.9.2001).

E ainda:

“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).

Tanto assim que o autor teve que se socorrer ao Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos diante da indevida movimentação financeira realizada em sua conta bancária.

Dessa forma, não há que se falar em mero aborrecimento.

Assim, seguindo tais critérios, a indenização deve ser arbitrada na quantia de R\$ 10.000,00, que mostra-se suficiente para compensar os danos suportados pelo autor, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Neste sentido, os precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Admissibilidade do pedido de reforma – Recurso que atende ao princípio da dialeticidade - Réu que não se desincumbiu de demonstrar a validade da contratação do empréstimo, que teria dado ensejo à fraude perpetrada (art. 373, II, do CPC) – Falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC) – Movimentações que fogem do perfil de uso da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo

banco Art. 14 do CDC - Súmula 479 do C. STJ - Inexigibilidade que se impõe – Restituição de eventuais valores comprovadamente descontados para pagamento - Danos morais configurados – Quantum fixado em R\$ 10.000,00 antes os especificidades do caso concreto – Precedentes desta C. Câmara – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1028529-54.2024.8.26.0007; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025) (g.n.).

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. Preliminar. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada. Mérito. Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido rapidamente. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 39/40). As instituições financeiras rés tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Falta de comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39, 39-B e 41-D, §3º, inc. II, medidas imprescindíveis ao bloqueio e retorno dos recursos. Meros prints de tela que não se prestam para tal fim. Picpay: entidade financeira que abriu, sem cautela, a conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação, não produziu qualquer prova de que efetivamente obedecera aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de

demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pelas Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova dos atos constitutivos ou sequer dos endereços da correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. Dever inequívoco de indenizar os prejuízos causados. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Não cabimento, todavia, da condenação na devolução do total transferido (R\$7.500,00), pois R\$5.430,00 correspondiam ao valor liberado a título de empréstimo. Dano material, referente ao pix, apurado em R\$2.070,00. Segundo empréstimo "contratado" apenas para quitação do primeiro (fraudulento), apresentado pelo Banco como única solução. Falhas no dever de informar. Falta de transparência. Confronto direto com os artigos 6º, III, 31, 39, IV, e 46 do Código de Defesa do Consumidor. Relação contratual assimétrica. Eficácia diagonal dos direitos fundamentais, de modo a se salvaguardar o equilíbrio à relação contratual (art. 4º, III, do CDC). Invalidez dos empréstimos, inexigibilidade dos débitos e dever de ressarcimento do prejuízo. Determinada a abstenção de descontos/cobranças. Recurso provido, em parte, nesse aspecto. Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte." (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025) (g.n.).

Diante disso, deve ser provido o recurso da parte autora, a fim de ser condenado o réu ao pagamento de indenização pelos danos morais na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quantia de R\$ 10.000,00, com correção a partir da publicação deste v. acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ), bem como juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, e juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC.

Com relação ao recurso do Banco réu, que alega tão somente ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação de serviço e culpa exclusiva da vítima, **nada a divergir, mantendo-se o não provimento do recurso.**

Em razão do provimento do recurso da parte autora, a sucumbência deve ser revista, condenando o réu ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

E, diante do não provimento do recurso do réu, deixa-se de majorar os honorários advocatícios de sucumbência, a teor do artigo 85, §11, do CPC, visto que fixados no patamar máximo permitido pelo parágrafo 2º, do mesmo artigo.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGAVA-SE PROVIMENTO** ao recurso do Banco réu e **DAVA-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor.

ACHILE ALESINA
3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	20	Acórdãos Eletrônicos	Evlyn Sucaria Teixeira	2E231870
21	29	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2E268AAD

Para conferir o original acesse o site:
<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1064841-57.2024.8.26.0224 e o código de confirmação da tabela acima.