



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000286335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1068718-86.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada LÍGIA MARCONDES DE OLIVEIRA ABREU.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1068718-86.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo – Central – 41ª Vara Cível

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Lígia Marcondes de Oliveira Abreu

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Regis de Castilho Barbosa Filho

Voto nº 5.235

Apelação cível. Relação de consumo. Serviços bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência para declarar inexigíveis empréstimos pessoais e compras realizadas em cartão de crédito, com condenação do banco ao ressarcimento dos danos materiais a serem apurados em liquidação e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00, além de custas, despesas e honorários fixados em percentual sobre a condenação. Pretensão recursal do banco voltada ao afastamento dos efeitos da revelia reconhecida na origem, com invocação de irregularidades processuais e afirmação de que a presunção do art. 344 do CPC é relativa. Insubsistência. Revelia que, ainda que não imponha procedência automática, autoriza a presunção de veracidade dos fatos quando ausentes hipóteses legais impeditivas, e, no caso, a sentença não se baseou em automatismo, mas em apreciação do conjunto fático e documental e na coerência da dinâmica dos eventos narrados, com reconhecimento de falha na prestação do serviço diante de transações não reconhecidas e da insuficiência de demonstração técnica de regularidade das operações. Preliminares de ilegitimidade passiva e litisconsórcio necessário. Rejeição. Banco que integra o núcleo da relação jurídica e responde pela segurança, confiabilidade e higidez dos canais de contratação e movimentação disponibilizados ao consumidor, sendo prescindível a inclusão de terceiros destinatários dos valores para o exame da inexigibilidade dos débitos e da recomposição dos prejuízos, sem prejuízo de eventual pretensão regressiva em via própria. Responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito na prestação do serviço em ambiente digital. Fraudes e golpes envolvendo aplicativos, cartão e transferências instantâneas que se inserem no risco da atividade, incumbindo à instituição financeira demonstrar, de forma concreta, a inexistência de defeito do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Alegação de regularidade das transações por uso de senha, token e biometria. Insuficiência, por não afastar a

possibilidade de comprometimento de credenciais e de engenharia social, nem demonstrar, no caso específico, a efetiva autenticidade volitiva do titular e a adequada atuação dos mecanismos de gestão de risco e prevenção a fraudes. Documentos destinados a demonstrar a regularidade da contratação, ademais, somente juntados com a apelação, embora não se tratem de prova nova. Ausência de prova técnica individualizada sobre as operações impugnadas, com falta de elementos de auditoria que evidenciem normalidade da contratação e compatibilidade das transações com o perfil de uso da consumidora, bem como inexistência de comprovação de conduta culposa da autora capaz de romper o nexo causal. Manutenção da declaração de inexigibilidade e das obrigações correlatas, como medida de recomposição do status jurídico do consumidor e de contenção do agravamento do prejuízo. Danos materiais. Apuração em liquidação de sentença como técnica adequada para quantificação precisa dos valores efetivamente suportados, abrangendo eventuais débitos, parcelas, encargos e reflexos, com consectários definidos no título judicial. Pretensão de compensação de valores creditados a título de empréstimo. Inadmissibilidade, quando a própria dinâmica do golpe revela utilização do crédito como instrumento de subtração patrimonial, inexistindo vantagem econômica ao consumidor, devendo eventual saldo efetivamente retido, se houver e se comprovado, ser verificado na fase de liquidação, sem esvaziamento prévio da tutela reparatória. Dano moral. Configuração. Circunstâncias que superam o mero aborrecimento, diante da perda de acesso ao aplicativo, contratações e compras não reconhecidas e transferência relevante, com impacto na esfera de segurança financeira, exigência de providências imediatas, frustração de solução administrativa e necessidade de judicialização. Valor indenizatório fixado em patamar moderado, proporcional e suficiente à compensação e à função preventiva, sem caráter de enriquecimento. Consectários e sucumbência. Manutenção. Honorários recursais. Majoração nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Recurso desprovido. Sentença mantida.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Lígia Marcondes de Oliveira Abreu contra a r. sentença de fls. 271/276, que julgou parcialmente procedente a demanda. Adota-se o relatório:

“Trata-se de ação ajuizada por LÍGIA MARCONDES DE OLIVEIRA ABREU contra BANCO BRADESCO S/A, objetivando o cancelamento de transações bancárias e a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Para

tanto, alegou que, no dia 09/04/2024, teria sido vítima de uma fraude praticada por terceiros e que, em razão disso, teria sofrido prejuízos materiais, relativos a operações bancárias que teriam sido realizadas indevidamente. Sustentou que a parte ré teria responsabilidade pelos danos sofridos, razão pela qual pugnou por sua condenação à respectiva reparação. Vieram documentos.

Indeferida a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça (fls.52/53)

Foi deferida a tutela de urgência "para que a empresa ré se abstenha de efetuar as cobranças referentes aos empréstimos pessoais n. 8547315 e 8561977 (fl. 3) e às compras de cartão de crédito indicadas às fls. 9 (compra no Mercado Livre parcelada em 10x de R\$ 499,99 (total R\$ 4.999,90); compra no Pag Dicomércio parcelada em 10x de R\$ 549,99 (total R\$ 5.499,90); compra nas Casas Bahia parcelada em 10x de R\$ 525,39 (total R\$ 5.253,90); e compra no Ponto Frio parcelada em 10x de R\$ 259,90 (total R\$ 2.599,90)" (fls. 56/57).

A parte ré compareceu aos autos para informar o cumprimento da tutela de urgência deferida (fls. 85/86). Ato contínuo, a autora se manifestou nos autos requerendo a decretação da revelia da ré (fls. 87/90).

A parte ré apresentou contestação (fls. 108/149). De início, refutou a alegada ocorrência de revelia. Como preliminar, arguiu sua ilegitimidade passiva e a falta de interesse de agir. No mérito, teceu considerações sobre o método de pagamento pix. Alegou que os fatos descritos na exordial não indicariam qualquer falha em sua prestação de serviços e negou a suposta ocorrência de fraude, pelo que os pedidos deveriam ser julgados improcedentes.

Sobreveio réplica (fls. 187/216)."

Consta do dispositivo:

"Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO e EXTINTO O PROCESSO, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para DECLARAR a inexigibilidade dos débitos relativos aos empréstimos pessoais nº 8547315 e 8561977 (fl. 3) e às compras de cartão de crédito indicadas às fls. 9 (compra no Mercado Livre parcelada em 10x de R\$ 499,99 (total R\$ 4.999,90); compra no Pag Dicomércio parcelada em 10x de R\$ 549,99 (total R\$ 5.499,90); compra nas Casas Bahia parcelada em 10x de R\$ 525,39 (total R\$ 5.253,90); e compra no Ponto Frio parcelada em 10x de R\$ 259,90 (total R\$ 2.599,90)); CONDENAR a parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais, em montante que será apurado em sede de

liquidação de sentença, devidamente atualizado pelo índice IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) desde o prejuízo e acrescido de juros de mora, na forma prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo) desde a citação, por se tratar de descumprimento contratual (art. 405 do Código Civil); e para CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) devidamente atualizado pelo índice IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ, acrescido de juros de mora, na forma prevista no art. 406, §1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo), a contar da citação. Em razão da sucumbência mínima da parte autora, arcará a parte ré com o pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários sucumbenciais, ora arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, com base no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Sustenta, em síntese, o afastamento dos efeitos processuais da revelia reconhecida na origem, pugnano pela relativização da consequência, bem como suscita ilegitimidade passiva. Alega, em essência, que não teve ingerência sobre as transações discutidas e que os eventos narrados decorrem de utilização de credenciais válidas, com emprego de senha, token e códigos de autenticação, apresentados como mecanismos de uso exclusivo do titular, intransferíveis e atribuídos contratualmente ao correntista, de modo que a cadeia causal se romperia quando a operação é realizada mediante autenticações regulares, ainda que o consentimento tenha sido obtido por fraude de terceiro. Argumenta, nessa linha, que a responsabilidade do fornecedor de serviços não seria absoluta e que, verificada a intervenção de terceira associada a comportamento negligente da própria vítima, não haveria como imputar ao banco o resultado danoso, pleiteando, por isso, a extinção do feito sem resolução do mérito, com fundamento em falta de legitimidade. Subsidiariamente, caso não acolhida a ilegitimidade, requer o reconhecimento de litisconsórcio necessário, afirmando que,

diante da narrativa de que as transferências e movimentações se destinaram a contas de terceiros, seria imprescindível a integração ao polo passivo dos titulares dessas contas destinatárias, por serem diretamente relacionados à devolução e à elucidação da autoria material dos atos, pedindo a reforma da sentença para determinar o ingresso e redimensionar a responsabilidade no processo.

Reitera que a autora afirma ter sido vítima de golpe, com transações não autorizadas envolvendo empréstimos, PIX a terceiros e despesas com cartão, mas sustenta que, após o regular trâmite, a sentença condenou o banco indevidamente à restituição e a danos morais, devendo ser integralmente reformada.

Enfatiza que os registros técnicos indicariam a regularidade das operações, por terem sido efetivadas mediante credenciais legítimas e autenticações compatíveis com as exigências de segurança do serviço, defendendo inexistência de falha na prestação e afastamento do nexo causal, com atribuição do evento a conduta de terceiro e/ou da própria consumidora, na medida em que o banco não teria como controlar atos praticados com consentimento direto do titular, ainda que posteriormente alegado vício por fraude.

No tocante à reparação moral, o banco desenvolve a tese de que, ainda que se admitisse alguma irregularidade, o ocorrido não ultrapassaria a esfera do mero dissabor cotidiano, sustentando que os fatos, por si, não configurariam abalo indenizável na extensão reconhecida na sentença e buscando, com isso, a exclusão do dano moral ou, ao menos, a redução do montante arbitrado.

Ao tratar da restituição de valores, o banco afirma que a

condenação também carece de reforma, sustentando que não teria havido ato doloso ou conduta culposa do apelante a justificar devolução em dobro. Acrescenta que valores de operações (teriam sido depositados na conta de titularidade da própria autora e por ela movimentados, sem prova de desvio por terceiros e, por isso, sustenta que, se mantida alguma condenação restitutória, deve haver compensação do que foi creditado, para recompor o status quo ante e evitar enriquecimento sem causa, invocando expressamente essa lógica de compensação como condição mínima em eventual manutenção parcial do decism

Contrarrazões às fls. 353/366.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

O banco pretende relativizar os efeitos da revelia reconhecida em primeiro grau. Argumenta, em síntese, que não seria caso de revelia por questões ligadas a peticionamento anterior desacompanhado de procuração, ao cadastro de patrono e até à alegada ausência de integral recebimento da ação por falta de recolhimento de custas, além de sustentar que, de todo modo, a presunção do art. 344 do CPC seria relativa e não imporia procedência automática

Ainda que se reconheça, em tese, que os efeitos materiais da revelia não são absolutos e não vinculam o julgador quanto a questões de direito, no caso concreto a sentença não se valeu de automatismo.

Ao contrário, a r. decisão assentou a intempestividade da

contestação e, ausentes hipóteses impeditivas, reputou aplicável a presunção de veracidade dos fatos, prosseguindo com fundamentação acerca da falha do serviço e do risco inerente à atividade bancária no ambiente digital, com análise do conjunto dos autos e da dinâmica das operações.

Nesse cenário, mesmo sob o ângulo da relativização, não se evidencia prejuízo processual apto a anular ou desconstituir o julgamento, porque a matéria essencial discutida é aferível pela lógica dos eventos narrados, pela documentação de transações e pela coerência do processo, e o apelante, inclusive agora, não traz prova técnica ou documental capaz de infirmar de modo convincente a versão acolhida, limitando-se a teses genéricas sobre credenciais e dever de guarda.

Também invoca o apelante ilegitimidade passiva e litisconsórcio necessário, sustentando que, pelos fatos descritos na inicial, não teria ingerência nas transações e que estas teriam sido realizadas mediante fornecimento de token e senha pela própria autora, direcionadas a conta de terceiro, razão pela qual apenas terceiros seriam aptos a esclarecer e devolver valores, postulando extinção do feito sem julgamento de mérito ou, subsidiariamente, o reconhecimento de litisconsórcio necessário.

A controvérsia não se limita ao destino do numerário. Discute-se, essencialmente, a regularidade de lançamentos, contratações e autorizações no âmbito do relacionamento bancário da consumidora com o réu, incluindo empréstimos contratados em seu nome, compras no cartão e transferências por canal mantido e controlado pela instituição financeira.

O banco integra, portanto, o núcleo da relação jurídica e é parte diretamente vinculada ao dever de segurança do serviço prestado e ao dever de não impor ao consumidor débitos oriundos de operações não reconhecidas.

Ainda que o proveito econômico tenha sido auferido por terceiros fraudadores, isso não desloca, por si, a legitimidade do fornecedor do serviço bancário para responder por eventual defeito na prestação, tampouco torna imprescindível a presença de terceiros no polo passivo para que se apure a inexigibilidade de débitos e a recomposição dos prejuízos suportados pela correntista.

A responsabilização de terceiros, quando identificados, pode ser buscada em via própria, inclusive por direito de regresso, mas não constitui condição para que o consumidor obtenha tutela contra o fornecedor do serviço que permitiu ou não impediu operações destoantes do padrão e cuja eficácia jurídica recaiu sobre sua esfera patrimonial.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, pois a autora é destinatária final do serviço financeiro de cartão de crédito e conta de pagamento digital, enquanto a ré enquadra-se como fornecedora de serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor

Trata-se de típica prestação de serviços financeiros em ambiente digital, na qual a vulnerabilidade técnica, econômica e informacional do consumidor é manifesta, decorrendo a aplicação, ao caso, do regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos

serviços, independentemente de culpa, somente podendo se eximir se provar a inexistência de defeito ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O banco afirma inexistirem fragilidades no aplicativo que permitam acessos sem senha, alegando que eventuais alterações de biometria exigiriam nova inserção de senhas, e que as transações contestadas teriam sido realizadas com utilização de credenciais de segurança, senha e biometria, o que afastaria a possibilidade de fraude e transferiria à autora o ônus probatório integral.

Essa linha argumentativa, contudo, não se sustenta, no caso concreto, para afastar a conclusão de falha do serviço.

Primeiro, porque a ocorrência de fraude bancária moderna especialmente em ambiente de engenharia social, clonagem, sequestro de sessão, espelhamento de aplicativo, troca de dispositivo ou captura de credenciais não é logicamente excluída pelo simples registro de “uso de senha” ou “biometria” no sistema do fornecedor.

Esses registros refletem a forma como a transação foi processada no canal, não necessariamente a autenticidade volitiva do titular.

Segundo, porque a narrativa dos autos revela sequência temporal típica de golpe: perda de acesso ao aplicativo, contato imediato com o banco, descoberta de empréstimos e compras não reconhecidas e transferência de alto valor por PIX, inclusive utilizando cheque especial.

Em tal contexto, impunha-se à instituição financeira demonstrar, com elementos objetivos e consistentes, a higidez do

procedimento de autenticação e a adequação dos mecanismos de gestão de risco diante de operações altamente destoantes do perfil do consumidor, bem como a adoção de barreiras efetivas (bloqueio cautelar, validação reforçada, alertas, dupla confirmação etc.).

A apelação, entretanto, não apresenta essa demonstração concreta, limitando-se a afirmar regularidade sistêmica, sem trazer prova técnica específica sobre o evento (logs detalhados, trilha de autenticação contextual, análise de IP/dispositivo, geolocalização, comportamento transacional e eventual contestação interna), de modo que não infirma a convicção formada na origem.

Diante desse cenário, transfere-se à fornecedora o encargo de demonstrar que as transações impugnadas decorreram de uso regular do cartão pela própria consumidora ou por quem agiu com sua ciência e anuência, bem como que os mecanismos de segurança disponíveis foram integralmente observados, de modo a afastar a hipótese de defeito do serviço.

À luz do art. 373, II, do Código de Processo Civil, e do princípio da facilitação da defesa do consumidor, cabe à ré trazer aos autos elementos técnicos capazes de demonstrar que o sistema funcionou de forma adequada e segura no caso concreto.

Todavia, não traz prova efetiva de que, nas operações específicas impugnadas pela autora, todos esses mecanismos foram devidamente acionados e superados por ela. Não demonstra, por exemplo, que as compras foram realizadas em local compatível com o domicílio ou a rotina da consumidora ou que os padrões de utilização do cartão ao longo do tempo apontavam para a normalidade do

comportamento.

Ademais, os documentos destinados a demonstrar a regularidade da contratação somente juntados com a apelação, embora não se tratem de prova nova por ser preexistente ao prazo para contestação e estar em posse do apelante durante o referido prazo.

Também não se comprovou a assertiva de que a autora teria compartilhado voluntariamente seus dados com suposto representante, no contexto de golpe de engenharia social.

A rigor, o que se tem é a ocorrência de transações contestadas, o registro de boletim de ocorrência, a manutenção do débito, a retenção de recebíveis e a negativação do nome da consumidora. Em contrapartida, não se tem demonstração técnica acerca da origem, localização e autenticação das compras, tampouco prova concreta de conduta culposa da autora. À míngua de tal prova, não é possível reconhecer a excludente de responsabilidade pretendida.

Cumprе destacar, ainda, que fraudes envolvendo cartões de crédito, contas digitais e aplicativos não podem ser vistas como fato absolutamente estranho à atividade econômica da instituição financeira. Ao contrário, integram o risco típico do negócio, sobretudo em ambiente de pagamentos instantâneos.

Diante da ausência de demonstração de falha da autora e da insuficiência da prova de ausência de defeito do serviço, subsiste o dever de a instituição suportar os prejuízos decorrentes das transações fraudulentas. Correta, portanto, a sentença ao declarar a inexistência das

transações impugnadas e afastar o débito correspondente.

No que toca aos danos materiais, a condenação foi estabelecida para apuração em liquidação, com juros desde a citação, conforme delineado no dispositivo.

Nada há a reformar nessa diretriz, pois ela preserva a necessidade de quantificação precisa conforme o que efetivamente foi suportado pela autora.

A apelação, ao pretender afastar a restituição ou, subsidiariamente, deslocar marcos de correção, não demonstra erro na premissa central: havendo inexigibilidade e prejuízo patrimonial derivado de operações não reconhecidas no âmbito do serviço, a recomposição material é consequência lógica.

O banco insiste, porém, que, se mantida a condenação, deve ser determinada a devolução ou compensação dos valores creditados a título dos empréstimos, para evitar enriquecimento sem causa, invocando o retorno ao *status quo ante*.

Também aqui não lhe assiste razão, pelas peculiaridades do caso. A narrativa inicial aponta que, após a contratação dos empréstimos, houve transferência por PIX de valor expressivo e utilização de limite de cheque especial, com destinação a terceiro, tudo em curtíssimo espaço de tempo e no contexto do golpe.

Ou seja, ainda que o valor do empréstimo tenha sido “creditado” em conta, não se extrai daí vantagem patrimonial para a consumidora, mas sim o mecanismo pelo qual o golpe se consumou, drenando recursos por transferência subsequente. Nessa linha, a

compensação pretendida equivaleria a impor ao consumidor o risco do evento e a transformar a vítima em financiadora involuntária do ilícito, resultado incompatível com a própria declaração de inexistência do negócio e com a lógica de proteção do usuário do serviço.

Observa-se, ainda, que se na liquidação for apurado, por hipótese, qualquer retenção efetiva e comprovada de numerário pela autora, isso será objeto de verificação contábil naquele momento, para efeito de compensação.

Quanto ao dano moral, a tese recursal de sua inexistência não encontra amparo nas circunstâncias delineadas.

O dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade. Em outras palavras, faz-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito originados do ilícito, não se tratando de hipótese de dano moral *in re ipsa*.

A violação contratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação delineada nos autos.

Há notícia de perda de acesso ao aplicativo, contratação de empréstimos, compras e transferência relevante, com impacto direto no equilíbrio financeiro da consumidora e necessidade de diligências imediatas para conter o dano.

Soma-se a isso a negativa de solução eficaz pela via administrativa, apesar de comunicação imediata e lavratura de boletim de ocorrência, circunstâncias que a compeliram a recorrer ao Poder Judiciário, extrapolando situação de mero dissabor ou aborrecimento, configurando hipótese de dano moral indenizável, de acordo com entendimento desta C. Corte:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES – Golpe do "motoboy" - Pessoas que se fizeram passar por funcionários do banco – Lançamentos não reconhecidos - Responsabilidade da Instituição Financeira, que aprovou as transações sem as cautelas de praxes, as quais destoaram do perfil de consumo da parte autora – Falha na prestação dos serviços – Dever de zelar pela segurança do correntista – Banco deverá restituir a integralidade dos valores subtraídos da conta da autora - Danos morais caracterizados – Indenização fixada em patamar justo e razoável – Sentença mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005033-87.2020.8.26.0604; Relator: Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025)

*“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Cerceamento de defesa não caracterizado. **Compras não reconhecidas no cartão de crédito. Risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor (art. 14 do CDC). Falha na prestação de serviços por parte do banco. Contexto dos autos que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor, dada a falha de segurança. Operações que destoam do perfil da parte autora, em razão do valor e da localidade. Danos materiais e morais caracterizados. Ratificação do julgado. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. RECURSO NÃO PROVIDO.”*** (TJSP; Apelação Cível 1023956-19.2023.8.26.0003; Relator: Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

Acerca do *quantum* indenizatório, adotando-se o modelo bifásico de definição do valor indenizatório, determinado pela Corte

Suprema, primeiro deve-se levar em consideração julgados análogos para fixação de um valor inicial.

Esse E. Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que, em se tratando de hipótese de operações bancárias fraudulentas em cartão de crédito com quantias destoantes do padrão de consumo da vítima, é cabível a fixação de danos morais no valor entre R\$ 2.000,00 e R\$ 5.000,00:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL – Contrato bancário – Responsabilidade civil – Autora que não reconhece transações supostamente efetivadas com seu cartão de crédito – Alegação de que o seu cartão de crédito foi 'clonado' – Sentença de parcial procedência, que declarou a inexigibilidade do valor das transações não reconhecidas e condenou a requerida ao pagamento de indenização por danos morais – Insurgência do réu – Descabimento – Lapso temporal, montante e natureza das operações que deveriam ter acionado o sistema de detecção de fraudes do banco réu – Autora que prontamente entrou em contato com o réu – Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno – Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) – Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ – Dano moral configurado – Situação vivenciada pela autora que transcende o mero aborrecimento – Considerando as circunstâncias do caso, como o valor do débito inscrito e a conduta do réu, bem como tendo em vista os padrões de quantificação de ressarcimento reiteradamente adotados pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça e por esta Câmara, o valor de R\$ 2.000,00 é adequado aos fins colimados – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012335-57.2025.8.26.0002; Relator: Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência, reconhecida a responsabilidade do banco pela autorização de transações fraudulentas realizadas via internet mediante utilização do cartão de crédito do autor,

com declaração da inexistência e inexigibilidade das transações e compras e condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Insurgência do autor restrita ao valor fixado para indenização dos danos morais e ao valor arbitrado a título de honorários advocatícios. DANO MORAL. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 que não comporta modificação. Sentença que bem valorou as circunstâncias do caso concreto HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Pretensão de fixação com base na Tabela da OAB. Descabimento. Mera recomendação. Honorários advocatícios, no entanto, que devem ser arbitrados, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos dos § 8º do artigo 85 do CPC, pois sua fixação em percentual da condenação resultaria valor ínfimo. Recurso parcialmente provido, para esse fim. Correção, de ofício, do termo inicial dos juros de mora, em observância da Súmula 54 do STJ.” (TJSP; Apelação Cível 1000047-74.2024.8.26.0564; Relatora: Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação ajuizada contra o Banco Sicoob, visando a declaração de inexigibilidade de valores lançados em fatura de cartão de crédito e a restituição dos valores cobrados, além de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco por falha na prestação de serviço e (ii) a adequação do valor fixado para indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ. 4. A discrepância entre o perfil de movimentação da conta e a compra realizada caracteriza falha no sistema de segurança do banco, configurado fortuito interno no caso concreto. 5. A situação ultrapassou o mero aborrecimento, justificando a indenização por danos morais, fixada em R\$ 3.000,00, valor considerado adequado e proporcional. IV. Dispositivo 6. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000210-54.2024.8.26.0564; Relator: Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de parcial procedência – APELAÇÃO DO RÉU – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Relação de consumo configurada –

Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do correntista – Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco (art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ) – Manutenção da inexigibilidade das operações contestadas – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum fixado na r. sentença que não comporta redução (R\$ 5.000,00), eis que observa as especificidades do caso concreto – Sucumbência recursal (art. 85, § 11 do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1016798-70.2024.8.26.0004; Relator: Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025)

No caso, a autora teve negado sua solicitação administrativa de restituição de valores, de modo que o valor de R\$ 3.000,00 fixado em sentença se mostra razoável e proporcional às peculiaridades da demanda.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso de apelação, majorando os honorários advocatícios de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência devidos pela ré ao patrono da autora para 12% (doze por cento) do valor atualizado da condenação nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica