



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000256815**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086176-19.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelada/apelante REGINA CELY PEREZ DA SILVA GRACA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 12168  
APELAÇÃO Nº 1086176-19.2024.8.26.0100  
APTE/APDO: BANCO BRADESCO S/A  
APDA/APTE: REGINA CELY PEREZ DA SILVA GRAÇA

APELAÇÕES. “Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais”. Irresignação de ambas as partes contra a r. sentença de parcial procedência. Descabimento.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS. BANCO RÉU QUE OPTOU EM NÃO PRODUZIR PROVAS DE SUAS ALEGAÇÕES. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Empréstimos realizados e dezessete transferências imediata dos valores para terceiro via PIX. Transações bancárias realizadas em poucos minutos que somaram a retirada da conta bancária da Autora no elevado valor de R\$ 147.300,00. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações da consumidora. Precedentes desta e. Câmara. Excepcional reconhecimento de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da Súmula n.º 479 do c. STJ. Inexigibilidade dos débitos.

DANO MATERIAL (TRANSAÇÕES IMPUGNADAS). Comprovação por meio de apresentação de extratos e comprovantes. Transações realizadas por terceiros que resultaram em desfalque líquido e certo. Prejuízos objetivos indiscutíveis. Responsabilidade civil da instituição financeira. Dever de indenizar corretamente reconhecido.

DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Ausência de excepcionalidade que justifique a indenização por prejuízos subjetivos. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Precedentes desta Colenda Câmara.

Manutenção da sentença.  
RECURSOS DESPROVIDOS.

Cuida-se de “Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais” proposta por REGINA CELY PEREZ DA SILVA GRAÇA contra BANCO BRADESCO S/A.

A ação foi julgada parcialmente procedente, para declarar a nulidade dos contratos indicados na inicial, além de condenar o Banco Réu a restituir, de forma simples, os valores transferidos da conta corrente da Autora, abatida a quantia creditada referente ao empréstimo, com correção monetária pelos índices constantes na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde a data do desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, quando a atualização monetária deverá observar o disposto no artigo 389 e os juros o disposto no artigo 406, §1º, ambos do Código Civil, até a data do efetivo pagamento. Pela sucumbência recíproca, restou consignado que as partes deverão ratear as custas e despesas processuais. O Banco Réu foi condenado a pagar os honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação e a Autora, a pagar a verba honorária arbitrada em 10% do valor da sucumbência (fls. 256/258).

Inconformadas, as partes apresentaram apelação.

O Banco Réu recorre sustentando, em resumo: (i) as transações bancárias foram realizadas de forma eletrônica, em ambiente de *Internet Banking*, o qual exige que o cliente esteja devidamente logado, por meio de seu usuário pessoal, bem como que haja a digitação de agência, conta, chave de segurança do aplicativo e senha do cartão magnético do titular; (ii) não tem obrigatoriedade de identificar transações fora do perfil do consumidor; (iii) caso não seja entendida a culpa exclusiva da Autora, a culpa exclusiva de terceiro afasta a responsabilidade objetiva (fls. 261/277).

A Autora por sua vez, apela, postulando a condenação do Banco Ré ao pagamento de indenização por danos morais decorrente da falha na prestação dos serviços (fls. 283/293).

Contrarrazões pela Autora (fls. 301/317).

Em sede de cognição sumária, determinei que a Autora complementasse as custas de preparo, o que foi devidamente cumprido (fls. 360/361 e 364/370).



Comprovada a tempestividade e o recolhimento dos preparos, recebo as apelações nos seus regulares efeitos.

**É o Relatório.**

Depreende-se dos autos que a Autora pretende a declaração de inexigibilidade de débito, bem como a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Narra a Autora que, em 10/04/2024, ao verificar sua conta bancária, foi surpreendida com a contratação indevida de ao menos três empréstimos em seu nome, além de 17 (dezesete) transferências por diversas chaves PIX e um saque em caixa eletrônico, totalizando o valor de R\$ 147.300,00.

Afirma que entrou em contato com o Banco Réu para que solucionasse o problema, registrando uma reclamação de próprio punho, solicitando o cancelamento das operações e a restituição do valor retirado indevidamente da sua conta bancária. Na sequência, registrou Boletim de Ocorrência.

Relata que, em resposta, o Banco Réu reconheceu a fraude, porém, para que fosse restituída, teria que assinar um acordo que lhe foi apresentado, o qual não abrangia a totalidade dos prejuízos e não anulava os empréstimos indevidamente contratados.

Assim, não restou alternativa senão ajuizar a presente demanda (fls. 01/15).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de fls. 256/258, cujo dispositivo é o seguinte:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para declarar a nulidade dos contratos indicados na inicial, além de condenar a requerida a restituir, de forma simples, os valores*

*transferidos da conta corrente da autora, abatida a quantia creditada referente ao empréstimo, com correção monetária pelos índices constantes na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde a data do desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, quando a atualização monetária deverá observar o disposto no artigo 389 e os juros o disposto no artigo 406, §1º, ambos do Código Civil, até a data do efetivo pagamento”.*

Pois bem!

Respeitado os argumentos de ambas as partes, **os recursos não comportam provimento.**

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de parcial procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

*“Restou incontroverso que houve a contratação de empréstimos com posterior transferência de valores a conta da autora mantida junto ao requerido. O requerido contestou o feito defendendo a legalidade na celebração dos negócios jurídicos, que ocorreram por meio do Mobile Banking. No caso dos autos não restou demonstrada a regularidade da operação, ônus que incumbia ao requerido. Aliado a tal fato, da análise das cópias dos extratos da conta da autora (fls. 36/50), verifica-se que as operações fogem de seu perfil financeiro. Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o requerido responde de forma objetiva pelo vício do serviço, decorrente do risco de sua atividade. Assim, havendo evidente falha na prestação dos serviços, de rigor a restituição dos valores transferidos da conta corrente da autora, de forma simples, abatida a quantia creditada referente ao empréstimo” (fls. 257).*

Quanto à responsabilidade civil do Banco Réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. Fernando José Cúnico, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Não obstante as extensas explanações deduzidas pelo Banco Apelante, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar.

Na espécie, por se tratar de evidente relação de consumo, havendo hipossuficiência econômica e financeira do autor, é de rigor a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII, e Súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça - STJ) e, assim sendo, era ônus do Banco Réu demonstrar a inexistência de defeito na prestação de serviço, do qual ele não se desincumbiu (CPC, art. 373, II).

Frisa-se que o pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (CDC, art. 14), de forma que a referida inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Caso não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

*In casu*, foram impugnadas as seguintes transações bancárias (fls. 22):

Contrato de Empréstimo 8341553 – R\$ 72.173,96 – 08/04/2024

Contrato de Empréstimo 8354795 – R\$ 20.000,00 – 08/04/2024

Contrato de Empréstimo 8354825 – R\$ 19.000,00 – 08/04/2024



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

BX autom. Fundos (saldo) 3224556 – R\$ 424,31 – 08/04/2024

Resgate Inv. Fac. (saldo) 0714000 – R\$ 33.670,47 – 08/04/2024

Resgate Inv. Fac. (saldo) 4041454 – R\$ 1.931,26 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.793,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.849,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.896,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.400,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.859,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.200,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 7.000,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.759,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.560,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.570,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 5.000,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 1.000,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 8.500,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.824,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.689,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.300,00 – 08/04/2024

PIX – Pagamento – R\$ 9.751,00 – 08/04/2024

Cumprе destacar que a contestação relata genericamente que foi a Autora quem realizou as transações bancárias e que não cometeu qualquer ato ilícito.

Considerando que a Autora apresentou narrativa minudente sobre os fatos, **além de ter comunicado o crime à Polícia Civil**, é certo que incumbia ao Banco Réu a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do Réu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu no caso concreto**.

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de elevados valores,** mediante transações que não são corriqueiras.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas inúmeras transações fraudulentas, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante).**

Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça.

Nesse sentido, aliás, *mutatis mutandis*, julgados desta c. Câmara:

*“AÇÃO ANULATÓRIA E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Movimentação de valores efetuada sob orientação fraudulenta de meliantes se passando por funcionários do banco apelante. Valores atípicos do perfil do cliente transferidos para diversas titulares em curto espaço de tempo. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. INADMISSIBILIDADE: Elementos dos autos, que demonstram a existência de falha na prestação dos serviços, uma vez que o banco permitiu transações que fogem do perfil de seu cliente. Também houve provável vazamento de informações sigilosas a respeito da conta corrente do autor, que eram de conhecimento dos meliantes, denotando descuido e má prestação de serviço do réu. Dever de restituir a quantia transferida que se impõe. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1012682-69.2022.8.26.0625; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 23/06/2023);

*“APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade de ato jurídico, com*

*pedido de indenização por danos morais – Fraude em transação bancária – Sentença de procedência – Recurso independente da instituição financeira ré, e apelo adesivo do autor. CERCEAMENTO DE DEFESA – Não ocorrência – Ineficácia de depoimento pessoal para alterar a conclusão adotada – Incumbe ao juiz, destinatário da prova, indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, como dispõem os arts. 355 e 370, parágrafo único do CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação negocial regida pelo CDC – Falha na prestação do serviço evidenciada – Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valor exorbitantes no lapso temporal de um dia – Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Culpa exclusiva da vítima não configurada – Inexigibilidade dos débitos impugnados, com dever de restituição das quantias subtraídas. DANOS MORAIS – Afastamento – Traumas decorrentes da fraude foram provocados por terceiros – Aborrecimento pela recusa ao ressarcimento não supera o mero dissabor – Inexistência de negativação – Indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra ou à imagem. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1023673-67.2021.8.26.0196; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 22/06/2023).*

Diante da inexigibilidade dos débitos, de rigor a condenação do Banco Réu na devolução dos valores, de maneira simples.

Por fim, respeitada a argumentação da Autora Apelante, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.**

De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

*Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.*

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede.** Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “A

*jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.*

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

**“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos *in re ipsa* - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE”** (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025);

*“APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais.*

*Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025);*

*“Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo*

*consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor” (g/n) (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025).*

Nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos para o correspondente a 12% do valor da condenação a favor da Autora e 12% do valor pedido a título de indenização por danos morais ao Banco Réu.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS.**

**ERNANI DESCO FILHO**

**RELATOR**