



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000312974

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1121706-84.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante FERNANDO ASSUMPÇÃO QUEIROZ MOTA.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso do autor, desprovido o do réu, V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

RELATOR

Assinatura Eletrônica

2

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

VOTO Nº: 43610

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1121706-84.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL – 31ª VARA CÍVEL

JUÍZA: MARIANA DE SOUZA NEVES SALINAS

**APTES./APDOS. (RECIPROCAMENTE): BANCO BRADESCO S/A E
FERNANDO ASSUMPCÃO QUEIROZ MOTA**

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – DANO MORAL NÃO RECONHECIDO – RECURSOS DE LADO A LADO – relação de consumo – responsabilidade objetiva – artigo 14 do CDC – autor que teve o cartão de crédito substituído por golpista – cartão usado pelo fraudador para a prática de três operações não reconhecidas no valor total de R\$66.000,00 – falha na prestação de serviços por parte do réu – transações impugnadas que discrepavam de forma absoluta do perfil da titular do cartão – bloqueio preventivo do cartão que deveria ter sido providenciado – declaração de inexigibilidade das operações impugnadas que se impunha – dano moral – perturbação ao estado de espírito do autor que também se mostrou ocorrida – violação de bem da personalidade – situação que extrapola o mero aborrecimento – desvio produtivo do consumidor – fixação da indenização não no valor pleiteado de R\$ 10.000,00, mas em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a verba na hipótese.

Resultado: recurso do autor parcialmente provido; recurso do réu desprovido.

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*FERNANDO ASSUMPCÃO QUEIROZ MOTA* ajuizou ação em face de *BANCO BRADESCO S/A*. Argumentou, em resumo, que, em 01/07/2024, teve seu cartão de crédito trocado por um taxista, sem que pudesse perceber, no momento, a fraude, porquanto a face dos cartões seria semelhante. Destacou que, minutos depois da corrida, o taxista efetuou três transações no crédito no valor de R\$ 66.000,00, autorizadas pelo requerido. Informou que contatou o réu e lavrou boletim de ocorrência, não logrando êxito em afastar a cobrança. Salientou a responsabilidade do requerido pela transação. Pontuou a dissonância entre o valor transacionado e o seu perfil de consumidor. Salientou a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Sustentou a ocorrência de danos morais indenizáveis. Requereu em sede de tutela de urgência, a suspensão da cobrança do valor sub judice. Pleiteou, ao final, o reconhecimento da inexigibilidade do débito no valor de R\$ 66.000,00 e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00. Com a inicial, vieram os documentos. A decisão de fls. 90/91 deferiu a tutela de urgência requerida, a qual foi parcialmente reformada pelo v. acórdão de fls. 331/337, apenas para o fim de alteração da forma de incidência da cominação por ato e não mais por dia, determinado que a baixa de eventual cadastro indevido deveria se dar diretamente pelo Tribunal, pelo sistema Serasajud, ou pela expedição de ofício com determinação ao próprio banco de dados. Contestação às fls. 157/185. Preliminarmente, invocou sua ilegitimidade passiva, pois não seria responsável pelo dano narrado. No mérito, argumentou não ser responsável pela consequência do furto ocorrido fora de suas dependências. Alegou que as transações foram autorizadas por chip e senha, inexistindo irregularidades. Deduziu pela culpa exclusiva de terceiro. Apontou a inexistência de danos morais. Impugnou a pretensão indenizatória. Requereu o acolhimento da preliminar ou, no mérito, a improcedência da demanda. Juntou documentos. Réplica às fls. 341/359. As partes foram intimadas para especificação das provas que pretendiam produzir, sob pena de preclusão, e o réu pleiteou a expedição de ofícios e juntada de documentos (fls. 364), ao passo que o requerente requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 365)”.

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

A ação foi julgada parcialmente procedente, declarados inexigíveis os débitos contraídos em nome do autor mediante a utilização de cartão de crédito, em 01/07/2024, no valor de R\$66.000,00. O dano moral não foi reconhecido. Em razão da sucumbência tida como recíproca, cada parte foi condenada no pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como e dos honorários advocatícios devidos aos patronos contrários, fixados em 10% sobre o valor da causa. A sentença se encontra a fls. 367/371.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 384).
Inconformadas, ambas as partes interpuseram apelações.

O réu sustentou, em síntese, que não foram trazidos sequer indícios das alegações narradas na petição inicial. O Boletim de Ocorrência é prova unilateral que não pode ser considerada. Os fatos se deram por culpa exclusiva do autor que não agiu com a diligência necessária ao receber o cartão falso no lugar do verdadeiro. As compras impugnadas foram realizadas com a inserção do cartão com chip na maquineta e autorizadas por senha. Presente a excludente de responsabilidade por ato de terceiro. Pelo que expôs, pediu que o recurso fosse provido para o fim de ser julgada improcedente a ação (fls. 392/402).

O autor (fls. 408/423) aduziu, em suma, que sofreu danos morais a serem indenizados no valor de R\$10.000,00. Para tal finalidade, pugnou pelo provimento do recurso.

Resposta apenas pelo réu (fls. 429/437), basicamente pedindo que o recurso contrário fosse desprovido.

A fls. 446, o autor manifestou oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo e as custas foram recolhidas. Dessa forma, ambos comportam conhecimento.

Em primeiro, consigne-se que, por conta da oposição do autor, o julgamento se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de apresentar as suas razões oralmente.

No mais, a ilustre magistrada de 1º grau assim decidiu a questão:

“É incontroversa a existência de relação jurídica entre as partes, sendo a parte autora correntista da instituição financeira requerida. Conforme narrado na inicial, o autor sofreu golpe consistente na troca de cartões. Após tentar realizar o pagamento da corrida de táxi com seu cartão, percebeu que o cartão havia sido trocado e utilizado. Minutos depois da troca de cartões, foram realizadas tentativas de compras fraudulentas, sendo que as três primeiras, no valor de R\$ 66.000,00, foram autorizadas. Destaco que, consoante extrato de fls. 37/42, nos meses anteriores o autor não realizou nenhuma transação no crédito em valor análogo, o que denota a conduta contrária ao perfil do cliente nas transações fraudulentas, feitas em curto intervalo de tempo, em apenas 3 minutos, em valor elevado, somando R\$ 66.000,00 (fls. 31), totalmente fora do perfil de gastos do usuário do autor. Diante deste quadro, nota-se que o banco deixou de agir com a diligência que lhe incumbia na análise das operações financeiras realizadas em nome do requerente. Nota-se que o banco agiu culposamente, com negligência, dando ensejo à supracitada fraude. A sua responsabilidade não deve ser afastada, portanto, com base em fato exclusivo da vítima ou de terceiros, sendo de rigor a sua responsabilização pelos danos decorrentes de tal conduta. Por seu turno, firmou o Colendo Superior Tribunal de Justiça, conforme disposto na Súmula 479, que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancária. Conclui-se, portanto, ser atribuível ao banco réu, haja vista a responsabilização objetiva pelo risco do negócio, o referido fortuito interno, uma vez que ocorrido no âmbito de atividade fim da parte, fazendo parte dos riscos de sua atividade, relacionados a operações financeiras por ele intermediadas, sendo, pois, integralmente aplicável o enunciado sumular em questão. Sobre a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes no âmbito de suas operações, recente julgado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: (...) Em relação ao golpe da troca de cartões, assim já decidiu o E. TJSP: (...) Assim, de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos contraídos em nome do autor utilizando o seu cartão de crédito, relativos à 01/07/2024 no valor de R\$ 66.000,00. No que concerne aos danos morais, improcedente a pretensão autoral. Há de se destacar que não houve negativação do nome do autor e o dissabor experimentado pelo requerente se originou,

em verdade, da própria fraude perpetrada em seu desfavor, inexistindo nexo de causalidade entre a conduta do banco réu e o alegado dano moral, que, no caso concreto, não foi demonstrado. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES em parte os pedidos e o faço para, confirmando a tutela de urgência deferida, declarar inexigíveis os débitos contraídos em nome do autor utilizando o seu cartão de crédito, relativos à 01/07/2024, no valor de R\$ 66.000,00. Em consequência, JULGO EXTINTO o processo, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, as partes deverão arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte contrária, ora fixados em 10% sobre o valor da causa, atualizado, nos termos do artigo 85, § 2º, c/c 86, caput, ambos do Código de Processo Civil.”.

À vista da r. sentença passa-se ao exame conjunto dos recursos, adiantando-se que o do autor comporta provimento e o do réu não merece acolhida.

A controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve se equiparar ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Sobre o tema, foi editada a Súmula 479 do STJ, de seguinte redação:

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

7

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
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”.

Dito isso, o ilícito não foi perpetrado tão-só pela conduta do autor, ou exclusivamente pela atuação dos assaltantes. Houve a deficiência do serviço prestado pelo réu, no que concerne aos sistemas de segurança. As transações impugnadas ocorreram de forma sequencial e destoavam do histórico bancário do correntista.

A ineficiência dos sistemas de segurança foi a causa do dano que o autor experimentou.

A i. magistrada “a quo” acentuou muito bem o claro desvio de perfil pertinente às operações praticadas pelo fraudador. Em três minutos, foram realizadas três operações com uso de cartão de crédito que totalizaram o vultuoso montante de R\$66.000,00, sendo que nos meses anteriores o autor não realizou nenhuma transação no crédito em valor análogo.

Os indícios de que se tratava de operações fraudulentas eram patentes e foram bem demonstrados. Consequentemente, o procedimento que o banco tinha ao seu alcance – porque faz parte dos seus sistemas de segurança – injustificadamente não foi adotado no caso dos autos.

Não se indicou uma única ocasião que o autor tivesse realizado operações bancárias da mesma forma que os criminosos usaram. Nenhuma operação de porte, principalmente de forma sequencial, como ocorreu.

Tal fato – o “modus operandi” quanto aos gastos – não foi contestado. É incontroverso.

Pelas operações discreparem acentuadamente do perfil do cliente, era medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo de cartões e aplicativos, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha no uso do cartão ou da conta corrente. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas as operações suspeitas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos

contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, sobretudo por meio de aplicativo de telefone celular. Havendo movimentação discrepante com o perfil do cliente, o sistema “dispara o alarme”. A partir daí, os mecanismos de segurança são acionados, sendo colocadas em prática medidas que se iniciam com o bloqueio provisório do cartão ou das ferramentas digitais utilizadas, seguido de contato com o cliente, para confirmação da veracidade das despesas.

Se o réu tivesse feito contato com o autor e procedesse ao bloqueio provisório – providências simples –, o dano não teria se ultimado.

Se eventualmente não consta do contrato que o réu tem obrigação de proceder ao monitoramento real da movimentação, isso não o isenta do dever de adotar tal conduta. Trata-se de dever de segurança inerente à relação.

O réu se utiliza em benefício próprio das facilidades decorrentes da informatização dos serviços – notadamente a redução de custos – e, em contrapartida, tem o dever intrínseco à prestação de serviços de proporcionar toda a segurança disponível aos consumidores. O monitoramento das operações e a tomada de medidas preventivas se inserem nesse contexto, de modo que, quando não são realizados a contento, implicam falha na prestação de serviços. Consequentemente, daí surge responsabilidade pelos danos eventualmente advindos.

A obrigação de monitoramento existe e, como dito, é intrínseca ao serviço que a instituição financeira presta, em vista de tudo o que se expôs.

Por conta disso, não há como se afastar a responsabilidade do réu no caso vertente.

Dessa forma, impunha-se mesmo a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas pelo autor contraídos mediante o uso fraudulento do cartão de crédito, conforme feito na sentença.

O dano moral se patenteou.

Não é necessário esforço de empatia para concluir que o autor sofreu transtornos e aborrecimentos sérios advindos da falha na prestação do serviço bancário. Certamente teve atingida a sua paz de espírito – bem da personalidade –, por conta da postura do réu.

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

A cobrança de valores originados pela prática de estelionato, nos moldes havidos com o autor, é conduta que implica violação à paz de espírito da pessoa – bem da personalidade – e, conseqüentemente, dá ensejo a dano de ordem moral.

A deficiência dos sistemas de segurança do réu, permissiva da prática deletéria de uso fraudulento de cartão do autor, não pode ser considerada mera infração contratual. Trata-se de falha que extrapola os limites da divergência contratual banal e se caracteriza como infração qualificada e excessiva.

Não foi só a tolerância quanto ao uso indevido do cartão por terceiro estelionatário – ou seja, o defeito na prestação do serviço – que causou transtorno para o autor em porte que supera o mero aborrecimento banal que, infelizmente, todos são obrigados a suportar de forma cotidiana. É também a indiferença do réu quanto à solução do problema advindo da deficiência dos seus sistemas – situação que se caracteriza como descaso com o cliente. Este teve que tolerar a desmedida resistência do banco quanto ao reconhecimento da responsabilidade. Precisou se socorrer do Poder Judiciário para solucionar o problema, o que naturalmente fez surgir especial desgaste.

A par disso, o tempo perdido pelo consumidor para resolver o problema causado pela má prestação do serviço pelo réu dá ensejo ao reconhecimento do dano moral pela aplicação da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Por esta teoria, resta caracterizado o abalo moral indenizável na situação em que o consumidor, em sua posição de vulnerabilidade diante do vício/defeito do produto ou serviço prestado pelo fornecedor, vê-se obrigado a dispor de desarrazoado lapso temporal para solucionar o problema – tempo que poderia ter sido empregado em atividades existenciais de sua livre escolha.

A jurisprudência tem acolhido a tese em referência, na linha do seguinte julgado do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS

PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019)

O que se verifica, de ordinário, é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento.

O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão.

As grandes corporações, com a prática, acabam por forçar o consumidor a contratar advogado e a judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por

impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Assim, no caso em tela, restou plenamente caracterizado o dano moral causado ao autor, decorrente tanto da falha na prestação de serviços por parte do réu – que acabou por propiciar aos criminosos que realizassem operações fraudulentas –, como da injustificável demora quanto à (não) resolução do problema.

A respeito, merecem exame os seguintes julgados desta câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO IMPROVIDA. SEQUESTRO RELÂMPAGO. OPERAÇÕES REALIZADAS NO INTERIOR DA AGÊNCIA BANCÁRIA. DEVERES MÍNIMOS DE SEGURANÇA. SAQUES SEQUENCIAIS DE QUANTIAS ATÍPICAS. AUMENTO DE LIMITE IMEDIATO PERMITIDO PELO BANCO. DINÂMICA DE EVIDENTE FRAUDE BANCÁRIA. Os seguintes fatos chamaram atenção no caso concreto (a) a realização de operações altamente suspeitas numa nítida atuação fraudulenta, uma vez que os quatro saques foram efetuados de forma sequencial, em elevados valores – total que atingiu a quantia de R\$ 10.500,00 – e que fugiam do perfil de transações comumente efetuadas pela autora, (b) para serem realizados os saques, tornou-se necessário o aumento instantâneo do limite da autora, o que foi feito de pronto pelo banco réu e (c) operações completamente estranhas ao perfil da autora, uma consumidora aposentada que recebe R\$ 1.045,00 por mês e que possuía 63 anos de idade na época (fl. 26). Apesar do sequestro ter início externamente, toda ação criminosa se desenvolveu dentro de agências. Perfis das operações que traduziram manifesta prática criminosa. Nexo causal localizado na falha do serviço bancário. Caso singular e que exigia atenção do banco pelo valor e multiplicidade dos saques, aliado ao perfil da consumidora e ao fato de ter sido necessário o aumento imediato do limite. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do banco réu configurada.

Inexistência de culpa da consumidora. Danos materiais reconhecidos, sendo devida a devolução dos valores sacados. Danos morais configurados. A consumidora, atualmente com 65 anos, aposentada, indubitavelmente experimentou transtornos e aborrecimentos advindos da falha na prestação do serviço bancário, que repercutiu diretamente em sua vida e saúde, ante o abalo psicológico. Viu-se despojada de recursos amealhados justamente pela falha no serviço bancário. E viu o banco réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Manutenção do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado em primeiro grau, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor. Ação parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO” (Apelação Cível 1001309-39.2021.8.26.0152; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Foro de Cotia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022);

“Prestação de serviços (bancários). Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Autora vítima de "sequestro relâmpago". Evento que, a princípio, constitui fortuito externo e tem aptidão de afastar o nexa causal. Caso concreto que, no entanto, revela falha na prestação do serviço, uma vez que o sistema de segurança do réu não constatou as diversas operações ilegítimas, realizadas de forma seguida e discrepantes do perfil da consumidora. Inexigibilidade do débito relacionado às operações irregulares. Recurso do réu desprovido. Em princípio, o chamado risco da atividade não inclui a ação criminosa praticada por terceiro fora do estabelecimento bancário. A conhecida "saidinha de banco" ou o denominado "sequestro relâmpago", em regra, caracterizam hipóteses de fortuito externo ou, como entendem alguns doutrinadores, culpa exclusiva de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, inc. II), o que exclui, em

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

princípio, o nexó causal e o dever de indenizar, casos que dizem respeito à segurança pública e de responsabilidade do Estado. Sucede que, no caso concreto, a falha na prestação do serviço é inegável. Mesmo tendo a autora entregue cartão de crédito aos criminosos, a fraude poderia ter sido evitada se o sistema de segurança do réu fosse eficiente, pois não se cuidou de uma operação isolada, mas de diversas transações feitas no mesmo estabelecimento, de forma continuada e fora do perfil da consumidora. As operações realizadas em curtíssimo espaço de tempo, em valores elevados e em locais diversos, fora do perfil da consumidora, passaram despercebidas pela central de segurança e combate a fraudes do réu, que deixou de inibir o curso de tais transações. O evento que se iniciou como fortuito externo acabou por se transformar em fortuito interno, caracterizado pela falha no sistema de segurança do réu. A declaração de inexistência do débito indicado na petição inicial era mesmo medida que se impunha. Dano moral configurado. Autora que, além de suportar os transtornos decorrentes da falha na prestação do serviço, teve o nome incluído no rol dos inadimplentes, mesmo após ter advertido o réu a respeito das ilicitudes das operações. Recurso da autora provida. O abalo moral decorre não só do defeito na prestação de serviço, pela falta da segurança legitimamente esperada pela consumidora, causador de angústias, sentimento de impotência, descrédito, e de dias a fio permeados de preocupação; como também da negativação do nome da autora, em razão das operações irregulares, mesmo após o réu ter sido cientificado da ilegitimidade das referidas operações. O valor da reparação do dano moral vai arbitrado em R\$10.000,00, dentro de um critério de prudência e razoabilidade. Apelação do réu não provida. Apelação da autora provida” (Apelação Cível 1063225-44.2018.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2022; Data de Registro: 11/03/2022);

“REPARAÇÃO DE DANOS. Fraude bancária. Ação criminosa no interior da agência bancária. Criminosos que induziram a correntista a digitar senha pessoal em caixa eletrônico e realizaram saque de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) de sua conta. Fortuito interno. Dever de segurança no interior das agências bancárias não observado. Responsabilidade civil objetiva do banco réu. Arts. 8º e 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Dever de ressarcir o valor do saque. Dano moral in re ipsa. Ocorrência. Transtornos e angústias decorrentes do crime e para reaver o numerário subtraído. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida na íntegra. Recurso não provido” (Apelação Cível 1009289-70.2017.8.26.0348; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2020; Data de Registro: 30/03/2020).

Presentes o dano e a responsabilidade do réu, passa-se à análise do valor da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, o valor pleiteado pelo autor (R\$10.000,00) foi um pouco elevado. Apresenta-se como mais adequada a fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Trata-se de montante usualmente adotado pela turma e pela câmara para situações assemelhadas, perfeitamente estribado nos elementos fáticos

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

trazidos ao processo – semelhantes aos de outros casos –, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros. Particularmente, considera-se o grau de aflição ao qual foi submetido o autor, ao se ver responsabilizado por valores expressivos – o que poderia não ter ocorrido se os sistemas de proteção contra operações fraudulentas do banco tivessem entrado em ação.

A quantia ora fixada não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, cujo escopo é o de compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. O indigitado caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

O valor deve ser corrigido a partir da data de publicação do acórdão, em consonância ao entendimento consolidado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça (“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”). Existente a relação contratual, os juros de mora incidirão a partir da citação.

Há que se consignar ainda que a partir de 28/08/2024, a correção será pelo IPCA e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC deduzido o referido índice, conforme artigos 389 e 406 do Código Civil, alterados pela Lei nº 14.905/2024. Trata-se do entendimento pacificado pelo STJ a respeito do tema, explicitado no REsp 1.795.982. Em relação aos juros, se for a hipótese, a mesma taxa deverá ser observada em período anterior à referida alteração legislativa, em consonância ao Tema 1368 do STJ: *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”*.

Em suma, pelos motivos alinhavados, é caso de reforma da sentença, para condenar o réu no pagamento de indenização pelos danos morais, no valor de R\$5.000,00.

A não concessão da indenização no valor pretendido não leva à

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

partição dos encargos sucumbenciais, nos termos da Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Assim, fica o réu condenado no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (soma do valor da indenização com o valor declarado indevido), forte no art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil.

Nestes moldes, **o recurso do autor é parcialmente provido; o do réu, desprovido.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator