



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

Praça Doutor João Mendes, S/N, 7ª Andar, Sala nº 701 - Bairro: Centro - CEP: 01501-900 - Fone: (11)35389247
<https://www.tjsp.jus.br/> - Email: upj11a15cv@tjsp.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4030593-27.2026.8.26.0100/SP

SENTENÇA

Vistos.

Trata-se de ação de declaração de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de compensação por danos materiais e morais ajuizada por ----- em face de ----- . Afirmou ser correntista do banco réu (conta nº ----- e agência nº -----) e que, em 19/01/2026, descobriu que haviam sido realizadas diversas transferências via PIX e transferências eletrônicas (TED) para terceiros desconhecidos através de sua conta, além de haverem sido contratados, sem sua autorização ou participação, empréstimos pessoais em seu nome e utilizado a o saldo bancário e limite de cheque especial da conta, alegando haver sido vítima de criminosos. Apontou que o prejuízo atual perfaz o montante principal de R\$ 76.453,37. Requereu a concessão de tutela de urgência, sob pena de multa diária, para cessação imediata da cobrança referente aos empréstimos pessoais e utilização de cheque especial, no valor de R\$ 76.453,37. Ao final do processo, requereu o julgamento de procedência dos pedidos para se a) declarar a inexigibilidade do débito, de R\$ 76.453,37 mais encargos adicionais, b) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 34.751,35, c) condenar o polo passivo ao pagamento de compensação por danos morais de R\$ 10.000,00. Juntou documentos (1.1).

A antecipação dos efeitos da tutela de urgência foi deferida por decisão 14.1.

A parte ré apresentou contestação (30.1). Alegou, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou ausência de responsabilidade e culpa exclusiva do requerente e de terceiros pelo ocorrido. Insurgiu-se contra o pagamento de compensação por danos morais. Requereu a reapreciação e revogação da tutela de urgência concedida, o acolhimento da preliminar arguida e a extinção do processo sem resolução do mérito ou, subsidiariamente, o julgamento de improcedência dos pedidos.

Sobreveio réplica (36.1).

Foi dada oportunidade de as partes especificarem provas (38.1) e a parte autora demonstrou desinteresse na dilação probatória (45.1).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Os pedidos admitem julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do CPC, haja vista que as questões fáticas controvertidas estão suficientemente dirimidas pelos documentos que dos autos constam, sendo desnecessária a produção de outras provas para seu





Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

esclarecimento. Destaco que as próprias partes dispensaram dilação probatória e que o juízo é o destinatário principal da prova, cabendo-lhe decidir acerca da necessidade ou não de sua produção, à luz do art. 370 do Código de Processo Civil (CPC).

A preliminar de ilegitimidade passiva, da forma como suscitada, confunde-se com o mérito dos pedidos, pelo que como tal será apreciada. Houve a formulação de pedidos pela parte autora contra a parte ré, de modo que, à luz da teoria da asserção, há pertinência subjetiva entre o requerido e esta ação.

Não foram levantadas outras questões preliminares tampouco prejudiciais, pelo que passo a analisar o mérito dos pedidos.

Inicialmente, a relação entre as partes classifica-se como de consumo, uma vez que o polo ativo se enquadra no conceito de consumidor e o polo passivo no de fornecedor, à luz dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). No mesmo sentido, segundo orientação sumulada pelo e. STJ, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Súmula n. 297).

Tratando-se de relação consumerista, possível a aplicação da inversão do ônus probatório às alegações formuladas pelas partes, conforme o art. 6º, VIII do CDC, desde que verossímeis ou que hipossuficiente o autor dessas alegações. No caso vertente, contudo, sequer é necessário recorrer à inversão, uma vez que o próprio CDC determina que compete ao fornecedor demonstrar causa excludente de sua responsabilidade, consoante seu art. 14, § 3º.

O polo ativo insurge-se contra as contratações de empréstimos pessoais e as transferências eletrônicas e via Pix realizadas através de sua conta junto ao banco réu para terceiros desconhecidos, que totalizaram o prejuízo de R\$ 76.453,37. Sustenta que tais contratações foram realizadas de forma criminosa por terceiros e que houve a formalização de comunicação de movimentação não reconhecida e não autorizada em sua conta, por meio do Termo de Contestação assinado pelo autor na agência do banco réu (1.8). Afirma que, em razão da inércia da plataforma em atender à contestação, as contas foram indevidamente utilizadas, persistindo os prejuízos.

Por sua vez, o requerido defende a regularidade das operações, afirmando que as transações foram realizadas em conformidade com os padrões de segurança exigíveis na espécie. Postas essas premissas, a controvérsia nestes autos cinge-se à existência de falha na prestação do serviço pelo requerido e, conseqüentemente, à existência de responsabilidade por indenizar danos materiais e morais.

De início, relevante observar que as alegações do autor à inicial não são relativas a golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento, a despeito das afirmações genéricas da ré nesse sentido (30.1). Cuida-se, na realidade, de ação fundada na burla ao sistema de segurança da requerida por terceiros que, valendo-se das alegadas falhas do requerido, haveriam cometido crimes contra a parte autora. Ainda, de acordo com o relato do



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

requerente quando do registro da ocorrência, as transações haveriam ocorrido logo após a realização de pagamento de boleto bancário a supostos golpistas (1.7).

Mesmo que assim não fosse, restou suficientemente comprovada a realização as operações de forma ilícita por terceiros contra o requerente. Destaco, nesse sentido, o Boletim de Ocorrência 1.7 e o estorno parcial, pelo próprio banco, de valores indevidamente transferidos da conta do requerente (30.8, fl. 14).

Por sua vez, o banco réu deixou de juntar aos autos qualquer documento que comprovasse a formalização digital da anuência aos contratos. Inexistem elementos probatórios capazes de atestar a identidade do autor no momento das transações tampouco indícios de que terceiros tenham realizado as movimentações mediante uso de senha, biometria, chave de segurança ou token vinculados às credenciais por ele cadastradas.

Não há nos autos elementos aptos a demonstrar a regularidade das operações impugnadas, uma vez que não se verifica a utilização de mecanismos adicionais de validação, como reconhecimento facial, geolocalização ou qualquer outro meio idôneo de autenticação. Ainda, a contratação de empréstimos seguida da realização de múltiplas transferências a terceiros desconhecidos, que culminaram no esvaziamento da conta bancária do autor, constitui forte indicativo da ocorrência de fraude. De igual modo, os extratos bancários da conta do requerente possibilitam a identificação da fraude e evidenciam que as movimentações realizadas destoaram do padrão habitual de utilização do requerente.

Nessas circunstâncias, forçoso reconhecer a realização das operações de forma ilegítima pelos terceiros e a falha do requerido quanto a essas operações. Evidenciada a ilegitimidade dos contratos firmados por terceiros através das contas da parte autora, é de rigor a procedência do pedido de declaração de inexistência dos débitos decorrentes desses contratos, inclusive quanto aos juros e demais encargos contratuais.

A falha na prestação dos serviços do réu, por sua vez, também foi demonstrada, como se adiantou acima. O autor contactou o polo passivo no dia 19/01/2026, mesma data das operações impugnadas, ocasião em que comunicou a movimentação não reconhecida e não autorizada em sua conta bancária junto à central de atendimento da instituição financeira ré por meio do Termo de Contestação 1.8. Reitero que o requerente registrou, ainda, Boletim de Ocorrência às 17h33min do mesmo dia (1.7). Tendo em vista a alegação de fraude para contratação junto ao banco, conforme indica o Boletim de Ocorrência 1.7, incumbia ao réu demonstrar que adotou os mecanismos de segurança disponíveis e exigíveis na situação examinada e que, por esses mecanismos, a fraude era impossível ou não ocorreu, o que deixou o requerido de fazer.

Saliento que, ainda que remanescesse dúvida quanto à ilicitude das transações (dúvida essa que não se verifica no caso vertente) restou patente a falha do banco quanto à autorização das operações ilícitas. A instituição financeira não adotou os mecanismos de segurança prévios exigíveis contra a realização das operações. De acordo com os extratos acostados à inicial (1.13 a 1.17), referidas operações foram realizadas de forma sucessiva, em curtíssimo espaço de tempo, com valores quase idênticos e em favor dos mesmos beneficiários. A soma dos valores das operações, ademais, totalizou R\$ 76.453,37, valor transferido todo no mesmo dia a esses terceiros.

4030593-27.2026.8.26.0100

610013685970.V39



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

Patente, pois, a atipicidade das movimentações, de modo que cabia à casa bancária havê-las bloqueado ou adotado outras formas de garantir a segurança do cliente, o que deixou de fazer. A parte ré não demonstrou ter agido com a diligência necessária na formalização das contratações, o que evidencia a ausência de adoção de medidas eficazes e disponíveis ao requerido para prevenir os eventos lesivos ao autor.

Diante da falha do serviço prestado pelo réu, responde o banco de forma objetiva pelo exercício de sua atividade empresarial, consoante o art. 927, parágrafo único do Código Civil (CC) e arts. 14 e 29 do CDC. Segundo preconiza o diploma civilista, "Art. 927 Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.". Na mesma esteira, nos termos de entendimento sumulado do e. STJ, "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (súmula nº 479).

Também não há que se falar em culpa exclusiva do autor ou de terceiros pelo dano suportado, não identificadas as hipóteses previstas pelo art. 14, §3º, II, do CDC. O ilícito de terceiros, no presente caso, não afasta a relação de causalidade entre a atividade do banco e os danos alegados pela parte autora, especialmente pela frequência com que ocorrem os golpes bancários e porque a instituição tinha plenas condições de desenvolver mecanismos mais severos e efetivos de segurança.

Por sua vez, o autor impugnou as movimentações em tempo hábil, pouco tempo após sua ocorrência. Ademais, o pagamento do boleto pelo requerente foi realizado a pessoa jurídica que aparentemente idônea e que aparentemente correspondia à operadora de plano de saúde (1.7 e 1.13). Também não constam dos autos indícios de que tenha havido negligência do autor nesse pagamento e, ainda que se entendesse em sentido contrário, não estaria afastada a falha do banco quanto ao impedimento das operações atípicas e flagrantemente ilícitas aprovadas pela casa bancária.

Restou, portanto, evidente a contribuição causal imputável à parte requerida para que os danos se produzissem, uma vez que a parte ré não adotou medidas para conter as operações, o que caracteriza má prestação de serviços e possibilitou os prejuízos supostamente experimentados pela parte autora. Nesse sentido se tem manifestado o e. TJSP, como exemplificam os seguintes trechos:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de parcial procedência - Furto de cartão de crédito e débito - Transações não reconhecidas pela autora - Requerida que não fez prova da regularidade e autoria das operações financeiras, conforme ônus que lhe competia - Art. 373, inc. II do CPC - Falha na prestação do serviço - Determinação de devolução dos valores dispendidos pela autora em razão das transações questionadas - Danos morais configurados - Valor fixado em primeiro grau que se pautou dentro dos parâmetros norteados para



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

casos como o dos autos - Sentença mantida - Verba honorária majorada - Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 105597968.2022.8.26.0224, Rel.^a Des.^a Lígia Araújo Bisogni, 23ª Câmara de Direito Privado, j. em 07/02/2024);

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Alegação de fraude bancária perpetrada contra a parte autora - Sentença de procedência **RECURSO DOS RÉUS** furto de cartão pertencente ao autor Operações realizadas fora do perfil do consumidor, não inibidas pelos réus Legitimidade passiva de ambas apelantes aplicação do art. 7º, parágrafo único do CDC Falha na prestação de serviços caracterizada - As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - O réu, fornecedor de serviço que é, responde independentemente de culpa - Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - **DANO MORAL** - Alegação de inexistência de dano moral Não acolhimento - A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo do autor, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos - No caso concreto, a parte requerida não adotou nenhuma providência em âmbito extrajudicial para solucionar o problema, não deu qualquer indicativo de assunção de sua própria responsabilidade, a qual, conforme os elementos fático-probatórios delineados nos autos, mostraram incontestes e exigiu que o autor ingressasse em juízo para obter aquilo que lhe é por direito, submetendo-a a todos os percalços que um processo judicial exige das partes, seja financeiro, seja psicológico - Indenização por danos materiais e morais devida - Ilícito caracterizado - Sentença de procedência mantida **RATIFICAÇÃO DO JULGADO** Artigo 252, do Regimento Interno do TJSP Aplicabilidade Sentença mantida **RECURSO NÃO PROVIDO**. (TJSP; Apelação Cível 1011436-86.2022.8.26.0609, Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. em 30/01/2024).

Assim sendo, tendo em vista a inexistência dos valores relativos às transações indicadas à inicial, forçosa a restituição dessas quantias pelo banco ao requerente. Do mesmo modo, configuradas a conduta ilícita e sua relação de causalidade com os prejuízos alegados, possível a indenização dos danos supostamente suportados pelo polo ativo em virtude da falha no desempenho da atividade do requerido.

No que tange às quantias retiradas da conta do autor, os extratos 1.13 a 1.17 demonstram a realização de transações por meio da conta bancária do requerente, que suportou prejuízo financeiro no montante de R\$ 76.453,37. Desse total, R\$ 36.739,78 correspondem às transferências efetuadas para o destinatário -----; R\$ 217,60 são relativos a 16 (dezesesseis) transferências eletrônicas, no valor de R\$ 13,60 cada, efetuadas a destinatário desconhecido; R\$ 13.800,00 referem-se às transferências via Pix realizadas à destinatária ----- R\$ 4.952,00 dizem respeito à transferência via Pix para -----; e R\$ 21.142,88 equivalem aos valores de empréstimos pessoais fraudulentamente firmados em nome do autor. Anoto, a propósito, que a parte requerida, em contestação, não impugnou especificamente essas quantias, indicadas em 1.1, às fls. 3/6 e comprovadas pelos extratos 1.13 a 1.17.

Conforme se depreende dos autos, o saldo inicial da conta do requerente na data



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

da fraude era de R\$ 27.649,08 (1.13, fl. 6), havendo sido subtraído em sua totalidade. Ademais, o valor de R\$ 7.102,27, transferido pelo autor de sua outra conta para pagamento de suas despesas pessoais, foi utilizado indevidamente para pagamento dos débitos decorrentes das contratações fraudulentas (1.13, fl. 9).

Com efeito, de rigor a condenação do requerido a restituir ao autor a quantia de R\$ 34.751,35, relativa às transferências efetuadas a terceiros e aos descontos indevidos de sua conta em virtude dos empréstimos fraudulentamente contratados, consoante o art. 42, § único, do CDC. Não formulado pedido de restituição pelo dobro do valor descontado indevidamente, essa restituição deve se dar na forma simples.

Relativamente aos danos morais, reputo-os configurados. Nos ensinamentos de Judith Martins Costa sobre essa espécie de prejuízo, “trata-se de dano produzido em virtude de ato antijurídico na esfera jurídica extrapatrimonial de outrem, seja como agravo a direito da personalidade, seja como efeito extrapatrimonial de lesão à esfera patrimonial [...]” (Dano Moral à Brasileira. In: RIBD, Ano 3 (2014), nº 9, 7073-7122, p.7091/7092).

Na situação examinada, o autor tentou exaustivamente solucionar a questão pela via extrajudicial, conforme documentos 1.18, sem, contudo, obter resposta suficiente do réu. Ademais, conforme os extratos acostados aos autos (1.13 e seguintes), a conta do autor permaneceu quase sem qualquer saldo em virtude da falha do banco e de sua conduta posterior perante o requerente, o que certamente caracteriza angústia capaz de ocasionar danos morais. Ainda, o banco estornou parcialmente de forma administrativa os valores em questão, o que revela prolongamento injustificado da angústia do requerente quanto à restituição das demais quantias. Por fim, em que pese não conste dos autos prova de negativação em nome do autor, o requerente foi comunicado de que seriam realizadas inscrições negativas em seu nome em virtude das contratações ilícitas (1.19), fato esse que, somado às demais circunstâncias acima descritas, configura aborrecimentos que extrapolam aqueles inerentes à vida em sociedade.

Em relação ao valor da compensação, imperioso que ele seja arbitrado em observância à razoabilidade, em montante apto a compensar o dano causado ao ofendido e, simultaneamente, dissuadir a prática de futuras condutas nocivas. Paralelamente, a verba indenizatória não poderá caracterizar enriquecimento do ofendido e consequente empobrecimento do ofensor, de forma a tornar as ofensas um bom negócio. Por isso, “[...] a tendência, nos diversos ordenamentos, é agregar às funções compensatória - ou simbolicamente compensatória - e punitiva, a função pedagógica, ou de exemplaridade, de crescente importância nos danos provocados massivamente [...]” [MARTINS COSTA, Judith. Os Danos à Pessoa no Direito Brasileiro e a Natureza da sua Reparação, Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, v. 19, Março/2001, p. 207].

À luz dessas finalidades, o e. STJ estabeleceu método bifásico de fixação do valor da compensação por danos morais, por ser o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, porquanto minimiza eventual arbitrariedade de critérios unicamente subjetivos do julgador e afasta eventual tarifação do dano. Segundo o referido método, desenvolvido por ocasião do julgamento do REsp. n. 959.780 ES (3ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 26/04/2011), a



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

operação de quantificação parte de um valor básico, tendo em consideração o interesse jurídico violado e com base no grupo de precedentes relacionados a casos semelhantes (Código Civil artigo 944, *caput*). Na segunda etapa de quantificação, devem ser analisadas as circunstâncias concretas tendentes à fixação definitiva da indenização e balizadas pelos seguintes critérios: a) gravidade do fato em si mesmo considerado e suas consequências fáticas e jurídicas; b) a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente (grave, leve ou levíssima) - Código Civil, artigo 944, parágrafo único -; c) eventual participação culposa do ofendido (Código Civil, artigo 945); e d) a condição econômica do ofensor e as condições pessoais da vítima.

Analisando o caso vertente, reputo especialmente relevantes a natureza dos inconvenientes suportados pela parte autora, o tempo pelo qual a questão permaneceu sem solução, a idade do autor, o grau de reprovabilidade das falhas do requerido e a capacidade econômica do réu. Levando em conta as sobreditas funções da responsabilidade civil e as quantias usualmente definidas pelo e. TJSP, fixo o valor da compensação em R\$ 3.000,00 para cada autor. A correção monetária do valor da compensação incidirá desde a data deste arbitramento, de acordo com a súmula 362 do e. STJ, e os juros de mora a contar da citação, consoante o art. 405 do Código Civil.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o processo com pronunciamento de mérito, na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, e confirmando a tutela de urgência deferida para: a) declarar a inexistência das operações indicadas à inicial (1.1, fls. 4/6); b) declarar a *inexigibilidade dos valores relativos a essas operações, incluídos o montante ali indicado de R\$ 76.453,37 e eventuais encargos incidentes sobre essas quantias*; c) condenar o réu a restituir ao autor os valores indevidamente retirados de sua conta em virtude dessas operações, no patamar de R\$ 34.751,35, a ser corrigido monetariamente desde o desembolso (19/01/2026) e acrescido de juros de mora desde a citação; e d) condenar o banco réu a pagar ao autor compensação por danos morais de R\$ 3.000,00, corrigida monetariamente deste arbitramento e com juros de mora desde a citação. *A correção monetária incidirá segundo o IPCA e os juros moratórios pela SELIC, deduzido o índice de atualização monetária e desconsiderado eventual resultado negativo, consoante a redação do art. 406 conferida pela lei nº 14.905/24. Anoto que, por ocasião do julgamento dos Embargos de Divergência em REsp 1.207.197/RS, a c. Corte Especial do e. STJ fixou o entendimento de que as normas regulamentadoras de juros moratórios e atualização monetária têm natureza eminentemente processual, devendo ser aplicadas aos processos em curso, à luz do brocardo *tempus regit actum*.*

Havendo sucumbência integral do réu, à luz da súmula nº 326 do e. STJ, o requerido arcará com as custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação, à luz do art. 85, §2º, do CPC.

Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte recorrida a ofertar contrarrazões. Após, remetam-se os autos ao e. TJSP, com as homenagens de estilo.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 12ª Vara Cível - Foro Central Cível

Não havendo recurso, certifique-se o trânsito em julgado, intimando-se a parte interessada, sendo o caso, para instauração do cumprimento de sentença, com tramitação em apartado, e, exaurida a prestação jurisdicional da fase de conhecimento, providencie-se a baixado processo e se arquivem os autos.

São Paulo.

Documento eletrônico assinado por **ISABELA CANESIN DOURADO FIGUEIREDO COSTA**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610013685970v39** e do código CRC **7250ad8a**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): ISABELA CANESIN DOURADO FIGUEIREDO COSTA

Data e Hora: 20/07/2026, às 11:17:27

4030593-27.2026.8.26.0100

610013685970.V39