



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000124270

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0000168-10.2025.8.26.0589, da Comarca de São Simão, em que são apelantes BANCO BMG S/A e BANCO AGIBANK S/A, é apelado ROSANGELA ALVARENGA CARDOZO BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 0000168-10.2025.8.26.0589

Apelantes: Banco Bmg S/A e Banco Agibank S/A

Apelado: Rosangela Alvarenga Cardozo Batista

Comarca: São Simão

Voto nº 8909

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. APELAÇÕES DESPROVIDAS.

I. CASO EM EXAME

Apelações de instituições financeiras contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de nulidade de contrato de empréstimo fraudulento cumulada com indenização por danos materiais e morais, condenando solidariamente à restituição em dobro de valores descontados e ao pagamento de danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Verificar se as rés são partes legítimas; definir se respondem objetivamente por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias; determinar se cabe restituição em dobro dos valores descontados e se configurado dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

As instituições financeiras integram a cadeia de fornecimento de serviços e respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

A relação é de consumo e atrai a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelo defeito na prestação, independentemente de culpa, conforme art. 14 do CDC.

A fraude configura fortuito interno relativo a operações bancárias, risco inerente à atividade das instituições financeiras, não elidindo a responsabilidade objetiva.

A falha nos sistemas de segurança das rés permitiu a portabilidade do benefício, a contratação fraudulenta do empréstimo e a transferência imediata dos valores, caracterizando defeito no serviço.

Não se reconhece culpa exclusiva da consumidora idosa, induzida por engenharia social, pois a ausência de mecanismos eficazes de detecção de anomalias transacionais concorreu para o dano.

A cobrança indevida decorrente de contrato nulo por fraude viola a boa-fé objetiva, justificando a restituição em dobro do indébito.

O dano moral decorre do próprio ilícito, ultrapassando o mero aborrecimento, ante a apropriação de valores alimentares e os transtornos suportados pela consumidora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Apelações desprovidas.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem solidariamente pelos danos causados na cadeia consumerista. 2. Fraudes em operações bancárias configuram fortuito interno, gerando responsabilidade objetiva. 3. Falha na segurança de sistemas bancários impede exclusão de responsabilidade por ato de terceiro. 4. Cobrança indevida oriunda de contrato fraudulento viola boa-fé e impõe restituição em dobro. 5. Dano moral é presumido ante apropriação indevida de benefício alimentar. Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42, parágrafo único; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/11/2011; STJ, EAREsp 676.608/RS, Relator para Acórdão Min. Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Marco Pelegrini, j. 24/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 21/08/2025.

RELATÓRIO

Consumidora ajuizou ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com indenização por danos materiais e morais contra instituições financeiras. Narrou, em síntese, que é aposentada e foi vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”. Relatou ter recebido ligação de terceiro que se passou por prestador de serviços de financiadora, o qual, de posse de seus dados pessoais, informou sobre descontos indevidos em seu benefício previdenciário e a orientou a seguir instruções por meio de link para obter ressarcimento.

Após seguir as orientações, a consumidora constatou que, em vez de estorno, seu benefício previdenciário foi objeto de portabilidade para outra instituição financeira. Subsequentemente, foi contratado empréstimo pessoal em seu nome, no valor de R\$ 5.263,00, quantia que foi imediatamente transferida para a conta de terceira pessoa desconhecida. Afirmou ter tentado solucionar a questão administrativamente, sem sucesso, e que chegou a ser orientada a se deslocar a uma agência inexistente em outra cidade. Com base nesses fatos, pleiteou a declaração de nulidade do contrato de empréstimo, a restituição em dobro dos valores descontados, no total de R\$ 1.537,86, e a condenação das rés ao pagamento de

indenização por danos morais.

Inicialmente, a demanda tramitou perante a Justiça Federal, onde foi celebrado e homologado acordo entre a autora e uma das instituições financeiras, resultando na extinção parcial do processo. Em seguida, os autos foram desmembrados e remetidos à Justiça Estadual para prosseguimento em relação às demais instituições financeiras.

Citadas, as instituições financeiras réis apresentaram contestações. Uma delas arguiu, em preliminar, inépcia da inicial e sua ilegitimidade passiva. No mérito, defendeu a regularidade de sua conduta, a inexistência de ato ilícito e a ausência de responsabilidade pelos danos, imputando a culpa exclusivamente à consumidora ou a terceiro. A outra instituição financeira também suscitou preliminares de ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir, além de impugnar a gratuidade de justiça. No mérito, sustentou a validade da contratação, realizada mediante biometria facial, e a ausência de falha na prestação de seus serviços.

Apresentada réplica, o feito foi sentenciado. O juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito relativo ao contrato de empréstimo, condenar solidariamente as réis à restituição em dobro do valor de R\$ 5.263,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Inconformadas, as instituições financeiras réis interuseram recursos de apelação, reiterando as teses de ilegitimidade passiva, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, ausência de ato ilícito e de nexo de causalidade. Impugnaram a condenação à restituição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais, pugnando pela reforma integral da sentença.

Foram apresentadas contrarrazões, nas quais a consumidora defendeu a manutenção da sentença.

VOTO

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelas instituições financeiras não deve ser acolhida. A petição inicial descreve fatos que envolvem a atuação de ambas as réis na cadeia de fornecimento de serviços. A fraude teve início com a utilização de informações relacionadas a um dos bancos e se consumou com a contratação de empréstimo e transferência de valores no outro. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, todos os participantes da cadeia de fornecimento de produtos e serviços respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, o que justifica a permanência de ambas as instituições no polo passivo da demanda. Portanto, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, os recursos não comportam provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência

de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

No caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela autora configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade das instituições financeiras, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

"Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas

legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta do consumidor induzida pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente.

No caso em tela, a consumidora, pessoa idosa e vulnerável, foi vítima de fraude perpetrada por terceiro que detinha seus dados pessoais e bancários, o que denota falha no dever de segurança das instituições financeiras. O golpe da falsa central de atendimento é considerado fortuito interno, pois se relaciona diretamente com a atividade bancária e os riscos a ela inerentes.

A alegação de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro não se sustenta. Embora a consumidora tenha sido induzida a erro, a fraude somente foi possível devido à vulnerabilidade dos sistemas de segurança das réas, que permitiram a portabilidade do benefício, a contratação de empréstimo e a transferência de valores de forma atípica e sem a adoção de mecanismos de verificação mais rigorosos. A falha no serviço é manifesta, pois as instituições financeiras têm o dever de garantir a segurança das operações e proteger os dados de seus clientes contra a ação de fraudadores.

Como bem exposto na r. sentença (fls. 427):

"(...) a falha do réu BANCO AGIBANK S/A em permitir a transação atípica e de valor elevado, tendo em vista o patrimônio da parte autora, logo após a contratação do empréstimo, não havendo a adoção de nenhuma cautela por parte do réu para tentar impedi-la ou, ao menos, averiguar a situação.

Outrossim, restou demonstrada a violação dos dados pessoais da parte autora no âmbito dos réus, notadamente por parte do BANCO BMG S/A, responsável por recepcionar o valor da aposentadoria da parte autora, constituindo cenário ideal para a perpetração de golpes por terceiro, uma vez que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

este dispôs de dados pessoais da parte autora, favorecendo a consumação do golpe.”

Ao disponibilizar serviços e produtos no ambiente digital, as instituições financeiras assumem os riscos inerentes a essa atividade, incluindo a ocorrência de fraudes sofisticadas que se valem de engenharia social. Assim, o dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e *tokens*, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente, o que representa o núcleo da falha na prestação do serviço no presente caso.

Com inteiro acerto, o juízo consignou expressamente que a transação foi *"atípica e de valor elevado, tendo em vista o patrimônio da parte autora"* (fls. 427). Além disso, destacou que a movimentação ocorreu imediatamente após a contratação do empréstimo e a portabilidade do benefício, o que foge ao perfil de utilização comum de uma conta de aposentadoria. Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Embora a autora tenha sido induzida a realizar a transação, ela foi ludibriada por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade das instituições financeiras não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. As contratações fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, utilizando o aplicativo bancário, mediante processos de autenticação biométrica e senha pessoal, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o

conjunto de operações claramente anômalas.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

*RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 -***

Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito

interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

A responsabilidade dos bancos está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição financeira pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a procedência dos pedidos formulados na inicial.

Dessa forma, correta a sentença ao reconhecer a nulidade do contrato de empréstimo e a responsabilidade solidária das rés pela reparação dos danos. A declaração de inexigibilidade do débito é consequência lógica da contratação fraudulenta. Mais ainda, o valor líquido do empréstimo

creditado na conta (R\$ 4.595,30) foi imediatamente transferido via PIX para conta de titularidade de terceiro. Portanto, a autora não usufruiu de qualquer quantia do mútuo. Portanto, não se pode cogitar de compensação desse valor com o valor da indenização.

Cabe observar que a autora pleiteou a tutela de urgência na petição inicial (fls. 8), mas o pedido não foi apreciado. O empréstimo previa 24 parcelas de R\$ 512,62, com o primeiro vencimento em 05/03/2024 e o último previsto para 05/03/2026 (fls. 228). Asentença foi proferida em 14/10/2025 (fls. 431). Entre o primeiro desconto (março/2024) e a data da sentença (outubro/2025), transcorreram aproximadamente 20 meses. Portanto, na data da sentença, a autora já havia suportado o desconto de cerca de 20 das 24 parcelas pactuadas, restando 4 parcelas em aberto, as quais tornaram-se inexigíveis por força da decisão judicial. Todos os valores que foram ou forem descontados devem ser devolvidos à autora.

Quanto à condenação à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o Egrégio Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese: *"a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva"*.

Ademais, em modulação dos efeitos do Tema nº 929, a Corte Especial definiu que *"(...) Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias"* (EAREsp nº 600.663/RS, Relator para Acórdão Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

No caso destes autos, os descontos no benefício da autora ocorreram após a modulação dos efeitos da referida decisão (30 de março de 2021). As cobranças decorrentes de contrato declarado inexistente por fraude são manifestamente indevidas. Não há engano justificável que afaste a devolução em dobro, pois houve falha operacional das instituições financeiras, cujo risco não pode ser transferido ao consumidor.

O dano moral também está configurado e independe de prova do prejuízo, pois decorre do próprio fato ilícito (*in re ipsa*). A situação vivenciada pela consumidora ultrapassou o mero aborrecimento, gerando angústia, insegurança e transtornos significativos, especialmente por envolver a apropriação indevida de valores de natureza alimentar e a necessidade de buscar a solução do problema por diversas vias, sem sucesso. O valor da indenização, fixado em R\$ 5.000,00, mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da medida, sem gerar enriquecimento ilícito.

Em suma, as apelações interpostas pelas instituições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeiras devem ser desprovidas. Em consequência, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento aos recursos.

Gustavo Santini Teodoro
Relator