



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000094-35.2025.8.26.0363, da Comarca de Mogi-Mirim, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado CLÁUDIO BERNARDO DE ARAÚJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. 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, 16 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 12054

APELAÇÃO Nº 1000094-35.2025.8.26.0363

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: CLAUDIO BERNARDO DE ARAÚJO

APELAÇÃO. “Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada c/c repetição do indébito e indenização por dano moral com pleito de tutela antecipada”. Fraude bancária. Sentença de parcial procedência. Irresignação da instituição financeira. Admissibilidade em parte do reclamo.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS DE MILHARES DE REAIS EM MODAL QUE NÃO ERA UTILIZADO PELO AUTOR. ESVAZIAMENTO DA CONTA EM POUCO TEMPO. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Impugnação de transações que teriam ocorrido via internet banking. Cliente que sacava dinheiro dentro da agência e não utilizava chave pix. Contradições entre as alegações recursais e os documentos apresentados na contestação. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Obtenção de selfie não justifica a contratação sequencial e dilapidação da conta. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ).

DANO MATERIAL. Transações realizadas por terceiros que resultaram em prejuízo líquido e certo. Convivência da instituição financeira. Danos objetivos indiscutíveis. Responsabilidade civil da instituição bancária. Dever de indenizar, na forma simples, as parcelas eventualmente descontadas e os valores desviados indevidamente da conta corrente do autor.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. 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”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESTITUIÇÃO EM DOBRO QUE PRESSUPÕE MÁ-FÉ. Posicionamento desta Colenda Câmara quanto à necessidade do elemento volitivo. Formação de contrato fraudulento - por conduta criminosa de terceiros - não denota prova de comportamento malicioso. Devolução que deve ocorrer na forma simples. Afastamento do art. 42, p.º., do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes.

SENTENÇA REFORMADA PARCIALMENTE, para excluir a compensação por danos morais e determinar a restituição simples – mantida quanto aos demais termos. Art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante.

RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A** contra a r. sentença de fls. 231/236, por meio da qual o Egrégio Juízo *a quo* acolheu os pedidos formulados pelo autor em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada *c/c* repetição do indébito e indenização por dano moral.

Consta no dispositivo que foi declarada a inexistência dos débitos relativos aos contratos de empréstimo e cartões de crédito consignado, condenado o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, além de arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor total da condenação.

Alega o apelante às fls. 240/262, em síntese, o seguinte: (I) a contratação dos empréstimos ocorreu de forma legítima, mediante o uso de senha pessoal e biometria facial ("selfie"), podendo ser comprovado com os *log's* de acesso; (II) houve a regular disponibilização do crédito na conta do autor e a posterior utilização dos valores, o que confirma a anuência com o negócio jurídico; (III) a instituição financeira agiu no exercício regular de direito, inexistindo qualquer falha na prestação do serviço ou ato ilícito; (IV) forçoso o reconhecimento do fortuito

externo, culpa exclusiva da vítima ou mesmo o ato de terceiro, de modo que deve ser excluída a responsabilidade civil do Banco Mercantil do Brasil (V) não restou caracterizado o dano moral, tratando-se os fatos de mero aborrecimento; (VI) o quantum indenizatório fixado a título de danos morais é excessivo, devendo ser reduzido em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; (VI) a repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, ante a ausência de má-fé por parte do banco.

Por seu turno, o apelado **CLÁUDIO BERNARDO DE ARAÚJO** pugnou o desprovimento às fls. 269/273, sob a argumentação de que: (I) a responsabilidade do banco é objetiva e houve falha na prestação do serviço, uma vez que o consumidor foi vítima de fraude bancária; (II) a instituição financeira não comprovou a regularidade das cobranças efetuadas na conta do autor; (III) o valor de R\$ 8.000,00 fixado a título de danos morais mostra-se plenamente adequado aos parâmetros da jurisprudência, não comportando redução; (IV) a fraude bancária gera danos que ultrapassam o mero dissabor, justificando a reparação moral; (V) os honorários advocatícios devem ser majorados em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, nos termos do Código de Processo Civil.

É o sucinto relatório.

Sempre com o devido respeito à argumentação das partes e ao entendimento do Egrégio Juízo *a quo*, considero que é o caso de **parcial provimento** do recurso da instituição financeira

Quanto à responsabilidade civil do banco réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra da Excelentíssimo Juíza de Direito sentenciante, Dra. Nayara Sônia Vettorazzi, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Facilmente perceptível que **a parcial procedência era mesmo de rigor. Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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):

No caso em tela, as transações impugnadas, consistentes na contratação de sete empréstimos e três operações de cartão de crédito em um único dia, cujos valores foram imediatamente transferidos para contas de terceiros desconhecidos por meio de PIX, caracterizam nítida fraude, configurando fortuito interno. Tais movimentações são patentemente atípicas e incompatíveis com o perfil de consumo do autor, um aposentado que recebe mensalmente o valor correspondente a dois salários-mínimos e que habitualmente apenas realiza saques de seus benefícios (fls. 48/51). O Superior Tribunal de Justiça, em caso análogo envolvendo consumidor idoso e imigrante digital, já se posicionou no sentido de que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e que a situação de hipervulnerabilidade do consumidor deve ser considerada (REsp 2052228/DF). A instituição financeira, ao disponibilizar serviços por meios eletrônicos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor: [...] A tese de culpa exclusiva da vítima, arguida pelo réu, não se sustenta. Embora o autor possa ter sido ludibriado a permitir a captura de uma fotografia, tal fato não exime a responsabilidade da instituição financeira, que possui o dever de garantir a segurança de seus sistemas e de implementar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes. A aprovação de múltiplas operações de crédito, em valores expressivos e em um curto espaço de tempo, sem qualquer mecanismo de confirmação adicional ou bloqueio preventivo, evidencia a falha na prestação do serviço. A vulnerabilidade do consumidor, especialmente por se tratar de pessoa idosa, agrava a responsabilidade do fornecedor. Comprovada a falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com os danos sofridos, impõe-se o dever de indenizar. Os débitos oriundos dos contratos fraudulentos são inexigíveis, devendo ser declarada a nulidade dos mesmos. Quanto ao dano material, os valores indevidamente descontados da conta do autor a título de pagamento das parcelas dos empréstimos fraudulentos devem ser restituídos. A parte autora comprovou descontos nos meses de novembro de 2024 (R\$ 409,71), dezembro de 2024 (R\$ 416,06) e janeiro de 2025 (R\$ 416,06), totalizando R\$ 1.241,83.

Indiscutível que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil do correntista. **Após contratações de milhares de reais, a conta foi dilapidada em**

seqüência, por meio de transações (pix). Frise-se que inexistiu qualquer indício de que era corriqueiro que o correntista solicitasse empréstimos de forma habitual.

Conforme o detalhado **extrato de fls. 20/25**, possível notar que o autor recebe módico benefício do INSS e procedia aos saques corriqueiros na agência bancária de Mogi Mirim. Em razão da grave falha de segurança do réu, **observa-se a contratação reiterada de empréstimos de vultosos valores, solicitação de cartão consignado e várias transferências por pix** (o que se mostra totalmente discrepante do histórico do requerente).

Embora exista 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 transações sequenciais, em modal não utilizado pela correntista (conforme prova dos autos) com o imediato esvaziamento da conta.**

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são frequentes (*aliás, não há notícia de qualquer empréstimo anterior*) 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 no sentido 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”*.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE

LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "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." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido. (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.
1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. **"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço."** (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, **pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.** 4. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023).

Logo, pelo fato de a r. sentença ser consentânea ao entendimento desta Colenda Câmara, indiscutível que deve ser reconhecida a responsabilidade civil quanto à restituição dos descontos ocorridos antes do cumprimento da tutela de urgência, que deverão ser apurados em liquidação de sentença.

Considerando ainda que os valores foram subtraídos indevidamente da conta bancária da requerente, por inegável falha na prestação de serviços, não há falar em determinação de compensação.

Ademais, respeitada a argumentação da parte autora e o entendimento da Conspícua Magistrada singular, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais, nos termos do recurso do banco réu.

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 - Fortuíto 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.* (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. (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. (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)

Por fim, respeitada a argumentação em sentido contrário, **considero que a hipótese é de restituição simples** (dos valores descontados mês a mês). Não se desconhece a existência de decisão do C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a violação da boa-fé objetiva enseja a restituição dos valores em dobro, sendo dispensada a prova do elemento volitivo (REsp 1.413.542). Contudo, tal decisão não é dotada de efeito vinculante. Além disso, o processo afetado para julgamento sob rito dos recursos repetitivos (REsp 1.823.218) ainda não foi solvido.

Por isso, até que a questão seja pacificada nas Cortes Superiores com

eficácia vinculante, mantenho o posicionamento consolidado nesta 18ª Câmara de Direito Privado da exigência de prova da má-fé para restituição em dobro. Registre-se, ainda, que a existência de contrato fraudulento, *de per si*, não significa a conclusão automática de má-fé, motivo pelo qual é medida de rigor a reforma da r. sentença.

Neste sentido, vide os seguintes precedentes:

*Apelação do réu – Declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito c/c dano moral – Empréstimo Consignado – Apelação – Ausência de impugnação específica da tese jurídica que reconheceu a procedência parcial da ação, sobretudo quanto à inexistência de contrato entre as partes – Impugnação recursal – Razões alheias aos fatos e à matéria de direito – Não enfrentamento de ponto essencial capaz de, por si, afastar a pretensão inicial – Razões dissociadas dos fundamentos da sentença – Desrespeito aos princípios da dialeticidade e da devolutividade – Inadmissibilidade recursal configurada – art. 1.010, II e III do CPC. Recurso do réu não conhecido. Apelação da autora – Declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito c/c dano moral – Empréstimo Consignado – Danos morais – Majoração – Impossibilidade – Inexistência de lesão a direito de personalidade, de cobrança vexatória, de inscrição em cadastro de inadimplentes ou de dano à reputação – Peculiaridade (singularidade) relativa à questão de fato – Completa ausência de provas que os descontos ocorridos ensejaram prejuízos à sua subsistência – Inexistência de restrição ou apontamento restritivo – Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral e material – Fatos da causa que não ensejam dano moral – Vedação à reformatio in pejus – Condenação mantida – **Restituição dos valores descontados indevidamente – Repetição em dobro – Descabimento – Hipótese em que a repetição deve se dar na forma simples e não em dobro, autorizada a compensação com eventuais valores creditados em sua conta bancária – Não ocorrência de má-fé – Artigo 940 do Código Civil e Súmula 159/STF – Precedente do STJ (REsp 697.133/SP) – Restituição simples mantida – Honorários advocatícios – Majoração – Descabimento da pretensão de adoção como parâmetro para arbitramento dos honorários advocatícios os valores constantes da tabela da Ordem dos Advogados do Brasil – Tabela do órgão de classe que é mera referência ou recomendação, e impossibilidade de aplicação irrestrita da regra, violação do princípio da proporcionalidade, regra de parâmetro, sem caráter vinculante ao julgador e regra de razoabilidade – Sentença mantida. Recurso do réu não conhecido. Recurso da autora não provido.***

(TJSP; Apelação Cível 1008550-38.2022.8.26.0602; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Empréstimo consignado. Alegação da autora de que não firmou o contrato impugnado. Impugnação das assinaturas. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. CABIMENTO EM PARTE: Fraude na contratação. Falha na prestação do serviço pelo banco. Documento apresentado pelo réu com assinatura impugnada pela autora. Perícia comprovou a falsidade da assinatura. É de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a restituição do valor indevidamente descontado da autora. Do valor a ser restituído pelo réu deve ser abatido o montante creditado na conta da autora. A autora afirma que restituiu ao banco o valor referente ao empréstimo por meio de pagamento de boleto bancário. Acontece que o valor referente ao boleto bancário não foi creditado em favor do réu, constando como beneficiário terceiro desconhecido. Assim, do valor que o banco há que devolver para a autora, deve ser descontado o montante do empréstimo porque o boleto pago pela autora era falso. Correta a incidência de juros de mora da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ) e de correção monetária desde a data do efetivo prejuízo, ou seja, dos descontos indevidos (Súmula 43 do STJ e art. 398 do CC). Entretanto, o dano moral não foi configurado. Ausência de inscrição no cadastro de devedores ou de comprovação de aborrecimento excedente ao enfrentado no dia a dia. Sentença reformada em parte. RECURSO ADESIVO DA AUTORA. Pretensão da autora de repetição do indébito em dobro e majoração da indenização por danos morais. INADMISSIBILIDADE: Não houve demonstração de má-fé do banco, cabendo a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício da autora de forma simples. O pedido de majoração da indenização por danos morais não merece ser conhecido porque o recurso do réu está sendo parcialmente provido para afastar a indenização por danos morais, o que prejudica esse pedido. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO NA PARTE EM QUE CONHECIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009310-13.2021.8.26.0152; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024)

Em suma, proponho o acolhimento de parte da irresignação recursal do banco réu, no sentido de (I) excluir a compensação por danos morais e (II)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

determinar a restituição de valores na forma simples, de modo que os demais termos da r. sentença ficam ratificados, conforme o art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR