



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000290239

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000230-44.2025.8.26.0650, da Comarca de Valinhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CLEUSA MARIA PIFFER PIRES.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000230-44.2025.8.26.0650

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Cleusa Maria Piffer Pires

Comarca: Valinhos

Juiz(a): Caio Moscariello Rodrigues

Voto nº 13890

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE PROVA DA REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES. TELAS SISTÊMICAS DESACOMPANHADAS DE ELEMENTOS TÉCNICOS DE VALIDAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E RESSARCIMENTO DOS VALORES SUPOSTOS PELO CONSUMIDOR. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais, para declarar inexigível contrato de empréstimo realizado fraudulentamente em nome da autora e condenar o banco ao ressarcimento do valor de R\$ 7.761,52. Sustenta o recorrente a regularidade das transações bancárias e a inexistência de falha na prestação de serviços, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se (i) houve comprovação da contratação do empréstimo impugnado pela consumidora e (ii) se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros em operações bancárias realizadas em conta do consumidor; (iii) saber se é cabível a compensação dos valores eventualmente disponibilizados na conta da autora em decorrência da operação reputada fraudulenta

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, cuja responsabilidade pelos danos causados aos consumidores é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC.

4. Compete à instituição financeira demonstrar a regularidade da contratação impugnada, sobretudo quando o consumidor nega a realização da operação e aponta a ocorrência de fraude.

5. No caso concreto, os documentos apresentados pelo banco limitam-se a telas sistêmicas desprovidas de assinatura, metadados, identificação de endereço IP, geolocalização ou outros elementos técnicos capazes de comprovar de forma segura a efetiva manifestação de vontade da autora na contratação do empréstimo.

6. A ausência de elementos técnicos idôneos para comprovar a contratação evidencia falha no sistema de segurança da instituição financeira, sobretudo diante da realização de transações incompatíveis com o perfil da consumidora e da existência de indícios de acesso indevido a dados sensíveis.

7. Não demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, tampouco a regularidade das operações contestadas, subsiste a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos suportados pela consumidora.

8. Mantém-se, portanto, a declaração de inexigibilidade do débito decorrente do empréstimo fraudulento, bem como a condenação ao ressarcimento dos valores indevidamente suportados pela autora.

9. Incabível, ademais, a compensação pretendida pela instituição financeira, pois não há prova de que a autora tenha se beneficiado dos valores oriundos da operação fraudulenta, inexistindo demonstração de que os recursos tenham permanecido sob sua disponibilidade ou sido por ela utilizados.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude em operações bancárias quando não comprova a regularidade da contratação ou a adoção de mecanismos de segurança aptos a impedir a realização de transações fraudulentas. Telas sistêmicas desacompanhadas de assinatura eletrônica, metadados ou outros elementos técnicos de autenticação são insuficientes para comprovar a contratação eletrônica de empréstimo impugnado pelo consumidor. A compensação de valores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

oriundos de empréstimo fraudulento exige prova de efetivo proveito econômico pelo consumidor, sendo incabível quando não demonstrado que os recursos permaneceram sob sua disponibilidade.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, REsp 784.602/RS, Rel. Min. Jorge Scartezzini, 4ª Turma, j. 12.12.2005.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 146/149, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, resolvendo o mérito do processo, na forma do art. 487, I, do CPC, para: (i) DECLARAR inexigível o débito decorrente do contrato de empréstimo nº 950001121127, abordado nestes autos; e (ii) CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 7.761,52 (sete mil, setecentos e sessenta e um reais e cinquenta e dois centavos). A correção monetária se dará pela variação do IPCA-IBGE (art.389, parágrafo único, CC) desde a data do desembolso (fl. 43), com juros de mora pela variação da TAXA SELIC mês a mês a contar da data do evento danoso (18/06/2024), deduzida a correção monetária calculada pelo IPCA/IBGE (arts.405 e 406, §1º, CC), com a ressalva de que não haverá incidência de juros moratórios (taxa de juros ZERO) se a diferença entre a subtração do IPCA da taxa SELIC for negativa (art.406, §3º, CC). Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais a que deram causa. O réu arcará com honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. Sem direito a compensação, a autora arcará com honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico não obtido (valor do dano moral rejeitado), observada a gratuidade da justiça deferida às fls. 50/51 (art. 98, §3º, CPC)”.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sustenta o recorrente, em síntese, pela reforma da sentença, pela validade das transações bancárias em comento diante da inexistência de falha na prestação de serviços e da culpa exclusiva da recorrida e de terceiros, sendo indevida qualquer restituição de valores, ou, subsidiariamente, pela compensação de valores creditados à autora.

Contrarrazões da recorrida às fls. 197/199, requerendo, no mérito, a manutenção da sentença pela nulidade das transações impugnadas, diante da falha na prestação de serviço do banco.

É o relatório

Fundamento e voto.

De início, são controvertidas as questões alusivas à nulidade das transações em comento.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câmara. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que transações visivelmente destoantes do perfil de consumo da recorrida fossem realizadas pelos fraudadores, bem como demonstrado que os criminosos tiveram prévio acesso a dados sensíveis da relação entre ele e o banco, tais como a titularidade da conta e as informações pessoais da recorrida.

Nesse caso, não se acatou o Banco em proteger os dados referentes a sua relação com a recorrida, tampouco em verificar a autenticidade das transações realizadas em sua conta, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva do recorrente, uma vez que as transações resultaram de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia ao recorrente comprovar, efetivamente, que a fraude não decorreu da falta de segurança nos serviços ofertados ao cliente, o que não ocorreu.

No caso concreto, o banco apenas levanta hipóteses acerca da conduta da recorrida, imputando à vítima possível repasse indevido de senha e outras



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

informações sensíveis, enquanto a narrativa apresentada pela recorrida desde a inicial mostra-se verossímil, sendo que a alegação de que sofreu golpe restou comprovada por boletim de ocorrência (fls. 27/31) realizado logo após a ocorrência da fraude.

Frise-se que, quanto aos contratos de empréstimos, não sendo as contratações reconhecidas pela recorrida, cabia à instituição financeira demonstrar a sua existência, o que, todavia, não é possível extrair dos documentos que acompanharam a contestação, vez que não levam à conclusão inequívoca de que houve as contratações em comento.

O que se observa é que os documentos e as imagens acostadas aos autos pelo banco são meras telas sistêmicas sem qualquer tipo de assinatura e desacompanhadas de metadados essenciais como endereço IP ou geolocalização ou outros métodos de segurança que poderiam ser empregados para conferir maior credibilidade e segurança ao procedimento em comento, insuficientes, pois, à comprovação do negócio jurídico guerreado.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes julgados, inclusive desta Turma:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. I. CASO EM EXAME Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais em razão de contratado fraudulento em nome do autor. Sentença julgou procedentes os pedidos iniciais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em (i) verificar se houve comprovação da contratação eletrônica; (ii) determinar se cabe a devolução em dobro dos valores descontados; (iii) avaliar se foram observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade na fixação do quantum indenizatório. III. RAZÕES DE DECIDIR Aplica-se o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CDC, com inversão do ônus da prova (arts. 3º e 6º, VIII). A instituição financeira não comprovou a contratação válida do empréstimo: juntou apenas "termos e condições de uso" e telas sistêmicas unilaterais, algumas ilegíveis, sem contrato eletrônico assinado, código de autenticação ("token", "hash" ou ICP-Brasil), foto, áudio ou outro meio idôneo de identificação do contratante. A fraude decorreu de falha no sistema de segurança da ré, configurando fortuito interno e responsabilidade objetiva (Súmula 479/STJ). O débito é inexigível e a cobrança indevida gera dano moral presumido. IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso improvido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do dever de segurança, incidindo a Súmula nº 479 do STJ. 2. Cabe ao fornecedor provar a autenticidade de contrato eletrônico impugnado. 3. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados é devida. 4. Negócio inexistente gera inexigibilidade do débito e indenização por dano moral. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, artes. 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; PCC, artes. 369, 428, I, e 429, II; CC, artes. 389, 404 e 406. Jurisprudência Citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; TJSP, Apelação Cível nº 1000753-94.2025.8.26.0411, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 28.10.2025. TJSP, Apelação Cível nº 1031936-72.2023.8.26.0405, Rel. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 18.09.2025. TJSP, Apelação Cível nº 1022131-33.2024.8.26.0576, Rel. Jorge Tosta, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 31.10.2025". (TJSP; Apelação Cível 1002031-90.2024.8.26.0177; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)";

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. CONTRATOS BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE COBRANÇA. IMPROCEDÊNCIA. AUSÊNCIA DE DOCUMENTOS APTOS A COMPROVAR A RELAÇÃO CONTRATUAL E A EXISTÊNCIA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DO DÉBITO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CORRETAMENTE ARBITRADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo banco autor contra sentença que julgou improcedente a ação de cobrança, condenando-o ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) verificar se a documentação encartada aos autos é suficiente para o acolhimento da pretensão inicial de cobrança; (ii) analisar se é a hipótese de afastar o decreto de improcedência e julgar extinto o processo sem resolução de mérito; e (iii) analisar se os honorários advocatícios sucumbenciais devem ser atribuídos ao recorrente e se foram corretamente arbitrados. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A instituição financeira ré não se desincumbiu do ônus de comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme o art. 373, I, do Código de Processo Civil. A documentação apresentada, produzida unilateralmente, é inapta a demonstrar a efetiva contratação do empréstimo. 4. Ausência de documentos essenciais à comprovação do débito, como extratos bancários que evidenciem a efetiva liberação do crédito na conta corrente do réu, mostrando-se insuficiente a mera apresentação de telas sistêmicas. 5. A insuficiência de provas é matéria que concerne ao mérito da causa e enseja a prolação de sentença de improcedência, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, não sendo a hipótese de extinção do processo sem resolução do mérito. 6. Princípio da causalidade corretamente aplicado, com a atribuição do ônus sucumbencial ao recorrente, parte vencida na demanda e que deve arcar com o pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais. 7. Incabível a fixação dos honorários advocatícios por equidade quando o valor da causa for elevado, devendo ser observados os percentuais previstos no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil conforme entendimento firmado pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo 1076. IV. DISPOSITIVO 8. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1052240-64.2023.8.26.0576; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)”.

Quanto às transferências PIX realizadas, evidente que ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Banco cabe o dever de vigilância quanto à sua segurança, já que deste método se utiliza costumeiramente e, com a mesma frequência, são constantes as fraudes por esses meios verificadas.

Não demonstra o recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos” (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

“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”.

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir operações bancárias fraudulentas via PIX, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

No caso concreto, os extratos acostados pela recorrida demonstram seguidas operações de transferência via PIX em valores acima de R\$ 1.700,00 realizadas pelos fraudadores em um curto espaço de tempo e destoando completamente do seu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

próprio perfil de transações.

Nesse sentido, este é o entendimento desta Turma acerca de golpes do PIX similares ao do presente caso:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE BANCÁRIO. CONTA BANCÁRIA INVADIDA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECONHECIMENTO DA NULIDADE DAS OPERAÇÕES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADA. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora vítima de golpe aplicado por fraudador que se passou por funcionário do banco requerido. A autora, induzida, realizou o download de aplicativo bancário e antivírus sendo que, após isso, teve sua conta bancária invadida. Percebeu que foram contratados empréstimos não reconhecidos, nos valores de R\$ 25.000,00, R\$ 7.000,00 e R\$ 9.510,39, além da realização de transferência via Pix de R\$ 14.998,52. A autora buscou a restituição dos valores, a declaração de inexistência dos contratos e compensação por danos morais. Sentença de parcial procedência, com recurso de ambas as partes. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços bancários que enseje a responsabilização objetiva do banco pelos prejuízos sofridos pela autora; (ii) determinar se os empréstimos contratados e a transferência realizada devem ser considerados nulos e os valores restituídos em dobro; (iii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para a condenação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, o banco responde objetivamente por falhas na segurança de seu sistema que resultem em prejuízos aos consumidores. 4. A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos apenas a partir do simples download de um aplicativo no celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados inúmeros empréstimos e transferência em valores exorbitantes, que deveriam ter



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora dirigiu-se imediatamente ao banco após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas mas o gerente nada fez, uma evidente falha na prestação do serviço. 5. Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente transferidos e descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. 6. O abalo emocional e os transtornos suportados pela autora justificam a condenação por danos morais, cujo valor de R\$ 6.000,00 mostra-se proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso do réu desprovido. Recurso da autora provido para declarar a nulidade de todas as transações, condenar o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e transferidos e condena-lo ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, 7º, parágrafo único, 14, §§ 1º e 3º, e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 06.07.2022; TJSP, Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 24.03.2023. (TJSP; Apelação Cível 1001347-15.2024.8.26.0615; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/04/2025; Data de Registro: 29/04/2025)”.’

Patente, pois, que houve falha de serviço do recorrente, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.

Por esta razão, nulas as transações impugnadas, a manutenção da condenação do banco recorrente à restituição dos valores envolvidos nas transações fraudulentas é medida que se impõe.

Quanto à compensação de valores, ainda que comprovada a liberação do crédito pelo banco-réu à autora (fls. 133), restou evidenciado que a recorrida foi vítima de fraude decorrente da falha no dever de vigilância do banco, o que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

permitiu que os valores creditados na conta da autora fossem imediatamente transferidos aos criminosos por meio das transações PIX igualmente nulas. Nessas circunstâncias, não há que se falar em compensação, pois o montante creditado não permaneceu em poder da autora, tendo sido imediatamente direcionado aos criminosos em razão de fraude perpetrada.

Nesse sentido, confira-se os seguintes julgados:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IRREGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. INVIABILIDADE DE COMPENSAÇÃO DE VALORES. ÍNDICE DE CORREÇÃO E JUROS. APLICAÇÃO DA TAXA SELIC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Recurso de apelação interposto pelo banco corréu contra sentença que declarou resolvido o contrato de empréstimo reputado fraudulento, reconhecendo a irregularidade da assinatura digital, e condenou os requeridos, solidariamente, à restituição dos valores descontados do salário do autor e ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 5.000,00, além de honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da condenação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) verificar se a sentença incorreu em julgamento extra petita e em cerceamento de defesa; (ii) definir a responsabilidade do banco corréu pela contratação fraudulenta, a manutenção das condenações impostas e a viabilidade de compensação de valores em razão da liberação de crédito ao autor; (iii) estabelecer os critérios de atualização monetária e juros incidentes sobre a restituição de valores descontados. III. RAZÕES DE DECIDIR O reconhecimento da falsidade da assinatura digital não caracteriza julgamento extra petita, pois se insere nos limites da controvérsia delimitada pela impugnação do autor. O julgamento antecipado do mérito não implica cerceamento de defesa quando o conjunto documental constante dos autos é suficiente para o deslinde da controvérsia. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes ocorridas no âmbito de suas operações, tratando-se de fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ e Tema Repetitivo 466. É inviável a compensação de valores, pois o crédito disponibilizado ao autor foi integralmente transferido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

à corré Mais Assessoria Financeira, em razão de fraude, não permanecendo no patrimônio do requerente. O desconto indevido em verba alimentar caracteriza dano moral in re ipsa, não havendo nos autos circunstâncias que afastem a presunção, sendo adequado o valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, por observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade. A jurisprudência do STJ (REsp 1.795.982/SP) consolidou a aplicação da taxa Selic como índice único de correção monetária e juros de mora, até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que determina a utilização do IPCA para atualização monetária e da Selic, deduzido o IPCA, para juros moratórios. IV. DISPOSITIVO Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1122804-75.2022.8.26.0100; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025);

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO EM APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OMISSÃO NO JULGAMENTO ANTERIOR QUANTO AO PEDIDO DE COMPENSAÇÃO. OMISSÃO SANADA. REJEIÇÃO DO PEDIDO DE COMPENSAÇÃO. I. CASO EM EXAME 1. Embargos de declaração opostos pelo banco réu contra acórdão que negou provimento à sua apelação e deu provimento à apelação do autor, reformando parcialmente a sentença para condenar o banco à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de empréstimos fraudulentos realizados em nome do consumidor, vítima de golpe bancário. O banco embargante alega omissão no acórdão, em virtude da ausência de apreciação do pedido de compensação dos valores da condenação com o montante dos empréstimos transferidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se o acórdão embargado incorreu em omissão ao não apreciar o pedido de compensação formulado pelo banco requerido; e (ii) se, sanada a omissão, é cabível a compensação dos valores condenatórios com o montante do empréstimo depositado em conta fraudulenta, alegadamente não usufruído pelo consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 4.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assiste razão ao embargante quanto à existência de omissão, sendo cabível o acolhimento dos embargos de declaração para sanar o vício, conforme o art. 1.022 do Código de Processo Civil. 5. Em relação ao mérito do pedido de compensação, incumbia ao banco requerido, na condição de prestador de serviços, comprovar que o autor usufruiu dos valores ou que realizou as transferências via PIX para terceiros, nos termos do art. 373, II, do CPC. 6. A instituição financeira não se desincumbiu do seu ônus probatório, limitando-se a apresentar telas sistêmicas produzidas unilateralmente, sem valor probatório, e sem negar que os valores foram imediatamente repassados a terceiros por meio de transferências fraudulentas. 7. Diante da ausência de prova de que o consumidor recebeu ou se beneficiou dos valores oriundos dos empréstimos fraudulentos, não há que se falar em compensação. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Embargos de declaração providos para sanar a omissão, mas rejeitar o pedido de compensação formulado pelo banco requerido. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, II, e 1.022. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1001137-33.2025.8.26.0322; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE DE EMPRÉSTIMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. JUROS DE MORA DESDE O EVENTO DANOSO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexistência de contrato de empréstimo firmado mediante fraude, reconheceu a inexigibilidade do débito, determinou a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados da conta do autor, mas afastou o pedido de indenização por danos morais. O banco recorrente arguiu a incompetência da Justiça estadual, alegou inexistência de falha na prestação de serviços e requereu, subsidiariamente, restituição simples, compensação de valores e incidência dos juros de mora a partir da citação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se a Justiça estadual é competente para o julgamento da demanda; (ii)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

estabelecer se houve falha na prestação de serviços que justifique a declaração de inexistência do contrato e a restituição em dobro; (iii) determinar o termo inicial dos juros de mora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A competência da Justiça estadual se mantém, pois a Caixa Econômica Federal não integra o polo passivo nem possui relação direta com o litígio. 4. A contratação fraudulenta do empréstimo e as transferências imediatas via PIX caracterizam falha na segurança bancária, impondo a responsabilidade objetiva do banco. 5. A restituição em dobro do indébito é cabível conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC, bastando a cobrança contrária à boa-fé objetiva, independentemente da comprovação de dolo do fornecedor, segundo orientação firmada pelo STJ. 6. Não há que se falar em compensação de valores, pois as provas demonstram que o autor não usufruiu do numerário, integralmente transferido a terceiro fraudador. 7. Os juros de mora incidem desde a data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual, conforme Súmula 54 do STJ. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, § 2º, 14, caput e § 1º, e 42, parágrafo único; CC, arts. 653 e 654; CPC, arts. 355, I, e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 54 e nº 479; STJ, EAREsp 676.608, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; TJSP, Apelação Cível nº 1000078-04.2022.8.26.0067, 25ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Rodolfo Cesar Milano, j. 12.01.2023. (TJSP; Apelação Cível 1088223-37.2022.8.26.0002; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 23/09/2025)”.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que “Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante de todo o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator