



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120072

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000725-58.2025.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante LINDINALVA CARDOSO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8844

APELAÇÃO Nº 1000725-58.2025.8.26.0369

COMARCA: MONTE APRAZÍVEL

APELANTE: LINDINALVA CARDOSO DA SILVA (Assistência Judiciária)

APELADO: BANCO PAN S/A

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE
NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DO
INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

– Sentença de parcial procedência – Apelo da autora – MÉRITO – Incontrovertida a contratação de empréstimo consignado de forma fraudulenta, que culminou em descontos no benefício previdenciário da autora, bem como incontrovertida a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira ré, a responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) e o dever de indenizar os danos materiais sofridos – A insurgência recursal limita-se ao pedido de ressarcimento dos valores na forma dobrada e à indenização por danos morais – REPETIÇÃO DO INDÉBITO – Ressarcimento de valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, na forma dobrada, dada a completa inexistência de prova da contratação, caracterizando violação da boa-fé objetiva e má-fé da instituição financeira – DANOS MORAIS – Ocorrência – Situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de valores, inclusive, verba de caráter alimentar, e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos – Sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelos réus, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano – Precedentes deste E. Tribunal e desta C. Câmara – Valor ora fixado em R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não se justificando valor em patamar superior (R\$ 14.000,00) – Sentença reformada em parte, com readequação da carga sucumbencial (art. 86, parágrafo único, do CPC e Súmula 326 do C. STJ). **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 172/178, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na “*ação de indenização por danos morais c/c repetição de indébito com pedido de tutela de urgência*” ajuizada por **LINDINALVA CARDOSO DA SILVA** em face de **BANCO PAN S/A**, com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC, para “*CONDENAR a parte requerida a cancelar o contrato em questão, bem como devolver à parte requerente, de forma simples, os valores indevidamente*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontados do benefício nº 704.357.159-7, desde o início dos descontos até a cessação definitiva, em montante a ser apurado em cumprimento de sentença, mediante apresentação da comprovação dos descontos, com atualização monetária a partir dos descontos indevidos, e juros de mora a partir da citação. (...) Diante da sucumbência recíproca, condeno as partes no rateio das custas e despesas processuais, bem como condeno-as ao pagamento de honorários advocatícios da parte contrária que fixo por equidade em R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), vedada a compensação, nos termos dos artigos 86, caput, c/c artigo 85, §§ 8º e 14, ambos do CPC, respeitada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita à parte requerente (fls. 24/25). Transitada esta em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas usuais. Publique-se e intemem-se.” (sic).

Inconformada, apela a autora pretendendo a reforma do julgado para devolução dos valores na forma dobrada e indenização por danos morais no valor de R\$ 14.000,00, com fixação de honorários advocatícios sucumbenciais no patamar de 20% do valor da condenação (fls. 182/194).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 24). Apresentação de contrarrazões às fls. 198/207. Aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Da análise dos autos, restou incontroverso que a autora foi vítima de contratação fraudulenta de empréstimo consignado (contrato nº 363307691), culminando nos descontos em seu benefício previdenciário das parcelas no valor de R\$ 424,20, desde setembro de 2022 (fls. 20). Incontroversa, outrossim, a falha na prestação dos serviços pelo Banco réu, a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e o dever de indenizar os danos materiais sofridos.

A insurgência recursal limita-se ao pedido de ressarcimento dos valores na forma dobrada e à indenização por danos morais.

Respeitado entendimento diverso, no que se refere à forma de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devolução dos valores, com razão a apelante, pois esta deve dar na forma dobrada, face a evidente violação da boa-fé objetiva e caracterização da má-fé da instituição bancária, diante da completa ausência de prova da existência do contrato, portanto, aplica-se, à espécie, o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Oportuno enfatizar que firmado pelo Superior Tribunal de Justiça o entendimento segundo o qual: “28. *A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDOTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS* 29. *Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão*” (Voto-Vista vencedor, nos Embargos de Divergência em Recurso Especial Nº 1.413.542 - RS, Relator para Acórdão: Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021 - grifei).

Restou concluído pelo E. Ministro Relator Designado: “*Com essas considerações, peço vênias para divergir do bem fundamentado voto da e. Relatora, Ministro Maria Thereza de Assis Moura, rendendo homenagens aos judiciosos votos dos e. Ministros que me antecederam, para conhecer dos Embargos de Divergência e, no mérito, dar-lhes provimento, de forma a: a) estabelecer que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo; b) modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não decorrentes da prestação de serviço público pagos após a data da publicação do presente acórdão; e c) determinar a devolução em dobro do indébito no caso concreto*”, reputa-se se tratar da hipótese de aplicação da penalidade na espécie; há de se dar a repetição na forma dobrada seguindo orientação do E. Ministro Relator em seu Voto condutor, segundo a qual “*a justificabilidade (= legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva*”, distingue-se, então, na espécie (frisa-se) hipótese de má-fé e de violação à boa-fé objetiva do fornecedor, não se revelando, no âmbito da **causalidade**,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

engano justificável da cobrança, pois inexistente contrato autorizador, adequando-se a espécie aos exatos termos dos parâmetros à penalidade apontados pelo referido V. Acórdão que deu resolução à divergência dos Especiais.

Ainda por oportuno, o V. Acórdão vencedor proferido nos Embargos de Divergência (Recurso Especial Nº 1.413.542 – RS), por carecer de força vinculante, remeteu a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça a afetar o Recurso Especial 1.963.770/CE a fim de estabelecer precedente qualificado, sob rito dos Recursos Repetitivos, acerca da desnecessidade de prova de má-fé do fornecedor para devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, ora sob Tema 929; a propósito, quando da inicial afetação do Recurso Especial n. 1.823.218/AC, na ocasião, discorreu o Eminentíssimo Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino ser “*necessário consolidar uma tese pelo rito dos recursos especiais repetitivos, a fim de vincular os tribunais ao entendimento desta Corte Superior, evitando, assim, a subida dos inúmeros recursos sobrestados na origem*”.

Sob tal necessidade e presença de requisitos legais, foram, então, afetados REsp representativos da controvérsia, sob imperativo do aludido Tema 929 (até o momento, ainda não julgado), submetendo a seguinte questão a julgamento: “*Discussão quanto às hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC*”, com determinação de suspensão apenas na fase de recurso especial ou agravo em recurso especial, assim ementada (Recurso Especial 1.963.770/CE):

AFETAÇÃO DE RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL DO CONSUMIDOR. CRÉDITO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO E DE CREDITAMENTO DO CAPITAL MUTUADO. PEDIDO DE REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES CONSIGNADOS EM FOLHA. QUESTÃO PENDENTE DE JULGAMENTO NO TEMA 929/STJ. RECURSO ESPECIAL AFETADO AO TEMA 929/STJ.

Restando também determinado:

“Restringe-se a ordem suspensão de processos determinada na primeira afetação com base no art. 1.037, inciso II, do CPC/2015, para que a suspensão incida somente após a interposição de recurso especial ou agravo em recurso especial, permanecendo-se os autos nos respectivos Tribunais, para posterior juízo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

retratação/conformidade, após o julgamento do Tema 929/STJ.” (Acórdão publicado no DJe de 14/05/2021).

Pois bem, a ressaltar o ajuste da hipótese à imputação da penalidade, insta anotar que *“A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas contratuais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente neles depositam. Confia-se no significado comum, usual, objetivo da conduta ou comportamento reconhecível no mundo social. A boa-fé objetiva importa conduta honesta, leal, correta. É a boa-fé de comportamento”* (Direito civil: volume 3: contratos / Paulo Lôbo. – 4. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 52).

Outrossim, *“A presunção de boa-fé é princípio geral de direito universalmente aceito, sendo milenar a parêmia: a boa-fé se presume; a má-fé se prova.”* (REsp n. 956.943/PR, relatora Ministra Nancy Andriahi, relator para acórdão Ministro João Otávio de Noronha, Corte Especial, julgado em 20/8/2014, DJe de 1/12/2014), inexistindo nos autos qualquer arrimo a respaldar a presunção de boa-fé.

Sob tal arcabouço, na espécie, repita-se, vislumbra-se patente violação à boa-fé objetiva e má-fé por parte da instituição financeira a ensejar a punição, pois operados descontos no benefício previdenciário da autora (fls. 20), sem qualquer respaldo contratual, não se mostrando minimamente justificáveis; não se vislumbra engano justificável de elisão à penalidade nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC; sendo de rigor sua incidência sobre os valores descontados indevidamente do benefício previdenciário a título do contrato *sub judice*, considerando, repita-se a má-fé e a violação à boa-fé objetiva por parte do réu.

Em caso semelhante, já decidiu esta C. Câmara:

Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais - descontos indevidos em conta corrente - tarifa bancária denominada "Tarifa Bancária Cesta B. Express" - inexistência de prova da regularidade da contratação - inexigibilidade reconhecida - restituição em dobro devida - culpa grave caracterizada - danos morais reconhecidos - valor da indenização fixado - ação julgada procedente - recurso provido para esse fim. (Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1000154-20.2023.8.26.0414; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/02/2024 - grifei).

No que concerne à restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, impõe-se a reforma da r. sentença apenas para determinar a devolução em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, diante da ausência de apresentação do contrato que amparasse os descontos realizados.

Mantêm-se, no mais, os critérios de atualização monetária e juros moratórios fixados na sentença, os quais incidirão, todavia, sobre o montante apurado em dobro, preservando-se os consectários legais já estabelecidos.

No tocante aos danos morais, ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da perspectiva de privação de parte considerável de seu patrimônio, inclusive verba de caráter alimentar, a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelos réus, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano; frisa-se, a falha na prestação de serviço de segurança na abertura de contas bancárias e na verificação de transações bancárias atípicas configura a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados à consumidora.

Por oportuno, confirmam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara, em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE TELEFÔNICO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU E RECURSO ADESIVO DA AUTORA. PRELIMINARES. DIREITO DE AÇÃO. REJEIÇÃO. Termo de acordo

firmado entre as partes com cláusula de quitação que se refere especificamente à restituição dos valores dos empréstimos fraudulentos, não impedindo o exercício do direito de ação para discussão de outros aspectos da mesma relação jurídica, notadamente a cobrança posterior de juros e parcelas relacionadas aos mesmos contratos fraudulentos reconhecidos como ilícitos. ILEGITIMIDADE PASSIVA. REJEIÇÃO. Aplicação da teoria da asserção. Instituição financeira que mantém vínculo jurídico direto com a consumidora, configurando pertinência subjetiva para a demanda. Questão atinente ao mérito. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. REJEIÇÃO. Responsabilidade solidária dos fornecedores de serviços na cadeia de consumo. Artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Direito do consumidor de escolher contra quem direcionar sua pretensão. Inexistência de necessidade de integração forçada dos beneficiários das transferências fraudulentas ao polo passivo. RESPONSABILIDADE CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICABILIDADE. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no artigo 14 do CDC. FRAUDE POR "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. Instituições financeiras que respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Fraude que se relaciona diretamente com a atividade bancária e os riscos inerentes ao negócio da instituição financeira. Risco previsível e inerente à prestação de serviços bancários na era digital. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CARACTERIZAÇÃO. Ausência de demonstração de mecanismos eficazes para detectar e prevenir operações atípicas. Perfil da consumidora idosa, sem histórico de contratação de empréstimos de grande monta ou realização de transferências volumosas, não considerado pelo banco. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NÃO CONFIGURAÇÃO. Golpe sofisticado e notoriamente conhecido no mercado. Banco que não comprovou ter prestado orientações específicas e eficazes à cliente. Fraudes por engenharia social que constituem riscos inerentes à atividade bancária. Teoria do risco da atividade. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS. PROCEDÊNCIA. Empréstimos não legitimamente contratados pela autora, mas sim por terceiros mediante fraude. Relação jurídica viciada em sua origem, carecendo de validade e eficácia. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. APLICABILIDADE. Má-fé da instituição financeira caracterizada pelo reconhecimento expresso da fraude, seguido de posterior cobrança de juros e parcelas relacionadas aos mesmos contratos fraudulentos. Exigência de pagamento de R\$ 600,00 e quatro parcelas de R\$ 494,20 como "condição para resolver a fraude" que evidencia comportamento doloso e abusivo. Valores já pagos indevidamente (R\$ 2.576,80)

devolvidos em dobro (R\$ 5.153,60). Restituição administrativa dos valores dos empréstimos (R\$ 20.533,99) realizada antes da propositura da ação que afasta repetição em dobro quanto a estes valores. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO IN RE IPSA. Consumidora idosa que teve tranquilidade e segurança abaladas pelo golpe sofrido, situação agravada pela posterior cobrança de valores pelo próprio banco que reconheceu a fraude. Sensação de insegurança, vulnerabilidade e desamparo experimentada. Desnecessidade de prova do dano moral. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. Observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Extensão do dano, condições socioeconômicas dos envolvidos, condições psicológicas das partes e grau de culpa do agente. Alta reprovabilidade da conduta e finalidade pedagógica. Valor fixado em R\$ 6.000,00 que se mostra adequado. Precedentes desta Câmara. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000565-56.2025.8.26.0426; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Patrocínio Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025 - grifei).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FRAUDE. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais em razão de contratações de empréstimos e transferências via PIX realizadas por meio de fraude (golpe da falsa central de atendimento). A sentença julgou parcialmente procedente a ação, acolhendo a preliminar de ilegitimidade passiva dos bancos Inter e Pan, e, no mérito, reconheceu a falha na prestação de serviço do Banco Mercantil do Brasil S.A., condenando-o à inexigibilidade dos débitos, restituição de valores e indenização por danos morais. As partes interpuseram recursos de apelação: o autor pleiteia a responsabilização solidária dos bancos Inter e Pan, com a majoração dos danos morais; o réu, Banco Mercantil, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, pugnando pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução da indenização e compensação de valores. (...). III. Razões de decidir 3. O Superior Tribunal de Justiça, sob o rito dos recursos repetitivos, consolidou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros, pois a responsabilidade decorre do risco do empreendimento, configurando fortuito interno. 4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, conforme a Súmula 479, 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. 5. A ausência de

demonstração de que os bancos Inter e Pan observaram as cautelas de segurança na abertura das contas digitais, permitindo a prática de golpes, caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando sua responsabilidade solidária pelos danos materiais e morais sofridos pelo autor. 6. A realização de operações de alto valor em um curto período, destoantes do perfil do cliente, sem qualquer verificação de segurança, configura falha na prestação do serviço do Banco Mercantil do Brasil S.A., o que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. 7. **A indenização por danos morais é devida e se comprova in re ipsa, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito, em razão dos transtornos e abalos que ultrapassam o mero aborrecimento, agravados pela recusa administrativa da instituição financeira em resolver o problema e pela necessidade do autor de recorrer ao Judiciário.** 8. A majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) é justificada pela gravidade dos fatos e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, em consonância com a jurisprudência desta Corte. 9. Não há que se falar em compensação de valores, uma vez que o autor não se beneficiou das quantias oriundas dos contratos fraudulentos, o que afastaria qualquer alegação de enriquecimento sem causa. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso do autor provido e recurso do réu desprovido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem solidária e objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros, caracterizados como fortuito interno e risco da atividade. 2. **A falha na prestação de serviço de segurança na abertura de contas digitais e na verificação de transações bancárias atípicas configura a responsabilidade da instituição bancária pelos danos causados ao consumidor.** 3. O dano moral é presumido e deve ser majorado quando a conduta da instituição financeira agrava a situação do consumidor, obrigando-o a buscar a via judicial para solucionar a controvérsia." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CC, art. 927, parágrafo único; Resolução 4.753/2019 do Banco Central. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1197929/PR; STJ, Súmula 479. (TJSP; Apelação Cível 1011617-67.2024.8.26.0302; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 23/09/2025 - grifei).

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência que condenou os réus, solidariamente, na restituição dos danos materiais, no valor de R\$ 2.000,00, de forma simples – Inconformismo da autora adstrito ao cabimento da restituição em dobro e do dano moral, bem como a adequação da verba honorária advocatícia sucumbencial arbitrada. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Incontroversa a fraude perpetrada por terceiros. Golpe da

falsa central telefônica – Realização de transferência via "Pix" pela autora, por meio de cartão de crédito, em favor de terceiro desconhecido, após ter sido induzida por golpista que se passou por funcionário do banco corréu. Dano material comprovado. Restituição da quantia paga para quitação da fatura do cartão de crédito – Restituição simples bem determinada por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. Dano moral caracterizado. Desfalque de valores de propriedade da autora e perda de tempo útil para resolução do problema. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização ora arbitrada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial, majorando os honorários advocatícios devidos pelos réus aos patronos da autora ao importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014731-84.2024.8.26.0602; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2025; Data de Registro: 14/08/2025 - grifei).

*Ação de indenização por danos materiais e morais - "golpe da falsa central de atendimento" - contato telefônico de suposto preposto do corréu BANCO DO BRASIL, com indicação do número de telefone da agência bancária e confirmação de dados pessoais do cotitular da conta - autora orientada a dirigir-se para a agência bancária, durante a ligação, e a realizar transferência de vultosos valores para contas de supostas delegadas de polícia que monitorariam a reação do funcionário da casa bancária - transferência de valores para a conta de estelionatários mantida junto ao corréu BANCO PAN - autora, idosa, seguiu orientações incomuns, caindo em golpe fantasioso e engenhoso - ausência, contudo, de culpa exclusiva da vítima - vulneração de dados pessoais - transações não correspondentes ao perfil de consumo habitual - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - fortuito interno - responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - ausência de prova das cautelas adotadas quando da abertura da conta de destino utilizada para concretização do golpe - reparação pelos danos materiais devida de forma solidária pelos corréus - **dano moral configurado** - ação julgada procedente - recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1004476-27.2024.8.26.0292; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025 - grifei).*

Quanto ao valor da indenização, tem-se que o montante arbitrado a

título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Insta mencionar, com tutela constitucional (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *“temos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *“se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado”* (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de *“proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar da reparação da afronta”*, acrescendo-se *“o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve”* (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Sopesadas tais circunstâncias, na espécie, como exposto, vislumbra-se capaz de servir à reparação da lesão imaterial e de inibição à reiteração de conduta, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mostrando-se razoável e pertinente a atingir tais referenciais, e não o montante pretendido (R\$ 14.000,00), que se mostrou excessivo, motivo de parcial acolhimento do apelo.

Por oportuno, em casos semelhantes, citam-se precedentes desta C. Câmara:

*RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA. RECURSO DO BANCO - "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – FRAUDE BANCÁRIA – ADEQUADA IMPOSIÇÃO DE CONDENAÇÃO AO BANCO RECORRENTE, ESTA CONSISTENTE NA RESTITUIÇÃO DA IMPORTÂNCIA QUE FOI TRANSFERIDA, BEM COMO CANCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO CONSTITUÍDO EM NOME DA AUTORA - (...) **PRETENSÃO DEDUZIDA DE PARTE A PARTE NO INTUITO DE TER POR MODIFICADO O VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS – VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO, ESTE DA ORDEM DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), QUE DEVE SER ALVO DE MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), EM VALORES DEVIDAMENTE ACRESCIDOS DE CORREÇÃO MONETÁRIA, BEM COMO JUROS DE MORA - MODIFICAÇÃO APENAS PARCIAL DA R. SENTENÇA – RECURSO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA NÃO PROVIDO – RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.** (Apelação Cível 1008447-54.2023.8.26.0292; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado;*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2024 - grifei).

*Ação declaratória c/c indenizatória - Contrato bancário de empréstimo consignado - Pedido fundamentado na alegação de não celebração do contrato e indevidos débitos nos proventos da autora - Inexigibilidade do débito e dever de repetição do indébito em dobro incontroversos - Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos descontos em verba alimentar. Valor da indenização por dano moral fixado mediante critérios da razoabilidade e proporcionalidade - **Montante requerido de R\$ 10.000,00 que se mostra adequado em face do prejuízo extrapatrimonial experimentado pela requerente. Termo inicial dos juros moratórios sobre os montantes indenizatórios - Evento danoso - Responsabilidade civil extracontratual - Relação jurídica sequer demonstrada - Incidência da Súm. 54, do STJ - Recurso provido.** (Apelação Cível 1002472-06.2022.8.26.0189; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2023; Data de Registro: 01/12/2023 - grifei).*

Sobre tal valor incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ); não demonstrada relação jurídica entre as partes, quanto à operação financeira objeto dos autos, configura-se responsabilidade extracontratual, observando-se, ainda, a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos artigos 389 e 406 do Código Civil, que teve seus efeitos imediatamente aplicados a partir de 30/08/2024, e acolhida como norma de caráter processual, impõe-se a aplicação aos feitos em andamento; cumpre ainda anotar que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida, possuindo natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria).

Diante do exposto, impõe-se a reforma parcial da r. sentença para condenar o Banco réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, mantidos os consectários legais fixados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, tudo nos termos da fundamentação supra.

Diante desse resultado, com fundamento no parágrafo único do artigo 86 do CPC, e teor da Súmula 326 do C. STJ, a carga sucumbencial deverá ser arcada integralmente pelo Banco réu, cujos honorários advocatícios foram fixados em 10% do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da condenação.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”*; assim, deixa-se de majorar os honorários advocatícios, tendo em vista o parcial acolhimento do apelo.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator