



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000230321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000856-87.2025.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada SOLANGE FLORENCIO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 6459

APELAÇÃO Nº: 1000856-87.2025.8.26.0157

COMARCA: CUBATÃO

ORIGEM: 3ª VARA

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: GABRIEL VIEIRA RODRIGUES FERREIRA

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: SPLANGE FLORENCIO DA SILVA

INTERESSADA: SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO ENTREGADOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO CORRÉU BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora alega ter sido vítima de fraude do falso entregador eis que, após fornecer biometria facial para confirmar recebimento de brinde da “Shopee”, verificou contratações de empréstimos bancários, por ela não reconhecidos, junto ao corrêu Mercantil, bem como a abertura de conta bancária junto à “Shopee Pay”, envolvendo a mesma data ou datas próximas e horários sequenciais, defendendo que fora de seu padrão de consumo.

2. Sentença de parcial procedência.

3. Recurso do corrêu Banco Mercantil do Brasil S/A.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar: (i) se houve falha na prestação de serviços bancários; (ii) a responsabilidade da instituição financeira recorrente pelos danos alegados e sua extensão.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Golpe envolvendo falso entregador que, por meio de fotografia do requerente com documento, culminou na realização de várias transações (empréstimos bancários), mediante uso de cartão magnético em terminal de autoatendimento e via *internet banking*, em pequeno espaço de tempo, com posterior esvaziamento da conta bancária da autora junto ao Banco Mercantil, e remessa por sucessivos PIX à conta digital, aberta fraudulentamente em nome da autora junto à *ShopeePay*. Valores enviados à conta de destino que foram sacados/utilizados pelos fraudadores. Operações realizadas junto ao Mercantil com franco padrão de fraude e fora do perfil de consumo do consumidor. Banco requerido que não se desincumbiu do ônus de demonstrar que a autora praticou pessoalmente as operações

impugnadas, mediante utilização de cartão com *chip* e senha pessoal e intransferível (art. 373, II, do CPC). Falha na segurança do sistema bancário como causa determinante do sucesso da empreitada. Declaração acertada de inexistência das operações de crédito e das transferências.

6. Como decorrência lógica, repetição dos valores, indevidamente, subtraídos da conta da autora pelas operações de crédito. Forma dobrada de devolução. Inteligência da tese do tema 929 (EREsp 1.413.542/RS).

7. Compensação entre suposta e míngua sobra dos valores creditados em favor da autora, não transferidos pelos fraudulentos PIX, e o importe a ser restituído. Cabimento. Exegese do art. 398, do CC e 884, do mesmo *Códex*. Valores a serem calculados em sede de liquidação/cumprimento de sentença.

8. Dano moral. Ocorrência. Situação que extrapolou a esfera patrimonial, causando danos à personalidade da autora. Valores dos descontos decorrentes das contratações impugnadas que comprometeram de modo significativo a subsistência da autora, que não tardou no ajuizamento da demanda. *Quantum* indenizatório de R\$5.000,00 bem fixado em sentença. Manutenção. Atendimento aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, além do caráter pedagógico e punitivo do instituto.

IV. DISPOSITIVO.

9. Sentença reformada, tão somente para admitir a compensação. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Mercantil do Brasil S/A contra a r. sentença de fls. 373/378, cujo relatório é adotado, que, confirmando a tutela de urgência concedida às fls. 44/45, **julgou parcialmente procedentes** os pedidos formulados na *ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória de danos materiais e morais* para, nos termos do dispositivo: “A) *DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo impugnados nesta ação, e, por conseguinte, a inexistência dos débitos deles decorrentes; B) CONDENAR os réus, solidariamente, a restituírem à autora, em dobro, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário em razão dos contratos ora anulados, corrigidos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto indevido e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; C) CONDENAR os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data do primeiro desconto indevido (evento danoso - Súmula 54, STJ)”.

Em razão da sucumbência, as Financeiras requeridas foram condenadas solidariamente ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, à luz do art. 85, §2º, do CPC.

Irresignado, apela o Banco Mercantil do Brasil S/A (fls. 385/408). Sustenta que a autora celebrou legítima e regularmente os empréstimos *sub judice*, via *internet banking*, em aparelho celular previamente por ela habilitado, de maneira regular, celebrando contrato digital, sem assinatura física, mas por meio de *Logs*, após inserção de login e senha, intransferíveis, ao que se agrega a disponibilidade dos créditos em sua conta bancária. Impugna eventual vício de consentimento ou falha na prestação de serviços (sob o enfoque da segurança), sendo regulares os contratos impugnados, ou que, sendo irregulares, houve culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros (art. 14, §3º, II, do CPC) que, por negligência, forneceu seus dados bancários, franqueando o acesso a aparelho celular habilitado mediante o compartilhamento de senha pessoal e intransferível. Argumenta, ainda, que a parte autora não formulou pedido de desistência das operações e os valores relativos aos mútuos não foram devolvidos ao banco. Rechaça a ocorrência de danos materiais – especialmente repetição do indébito em dobro (ausência de má-fé do banco) - e morais, eis que inocorrentes na espécie. Pugna, de modo subsidiário, pela redução dos valores das indenizações arbitradas, bem como pela compensação de valores creditados em favor da autora em decorrência das contratações questionadas. Requer a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados improcedentes ou, subsidiariamente, para que seja minorado o *quantum* indenizatório arbitrado na origem (restituição simples dos valores descontados da autora e redução do dano

moral), admitida a compensação.

Tempestivo, com preparo integralmente recolhido (fls. 409/411 e 424), o recurso foi regularmente processado.

Contrarrrazões apresentadas pela autora às fls. 416/420.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório. Fundamento e decido.

Cuida-se, na origem, de *ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória de danos materiais e morais* movida por SOLANGE FLORENCIO DE JESUS em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA., em que a autora alega, em apertada síntese, que, foram realizados 07 (sete) contratos de empréstimos em seu nome, no dia 20/12/2024 – sendo 02 mediante descontos junto ao INSS (consignados) e os demais descontados diretamente em conta corrente de sua titularidade mantida junto ao Banco Mercantil do Brasil S/A -, nos valores de R\$23.296,88; R\$963,59; R\$3.125,74; R\$652,00; R\$497,00; R\$1.470,00 e R\$1.715,00 (somatória total de R\$24.260,47), os quais afirma desconhecer. Relata que os valores creditados em sua conta bancária, mantida junto ao Mercantil, em decorrência das mencionadas contratações, foram imediatamente transferidos, via PIX, para uma conta vinculada à segunda requerida – “SHPP - *ShopeePay*”, onde não possui cadastro. Afirma que pouco antes de tomar conhecimento do ocorrido, recebeu a visita de um *motoboy*, que se apresentou como entregador de suposta cortesia da *Shopee* (kit contendo um frasco de xampu e de condicionador) e, sob o pretexto de formalizar o recebimento, permitiu que o entregador registrasse uma foto sua segurando seu documento de identidade. Alega que, após ter notado as contratações, procurou o banco requerido para cancelar as operações (pessoalmente e via SAC – protocolo de atendimento nº 2501103450, sem sucesso/resposta). Destaca que, inobstante a comunicação dos fatos ao Banco requerido, foi autorizada a contratação de empréstimo, no valor de R\$963,59, em 21/01/2025. Assevera que nunca efetuou a contratação de empréstimos bancários em seu nome e aqueles que foram contratados em fraude ultrapassaram até mesmo a

margem 30% de seus rendimentos mensais, para consignados e de 5% para cartão de crédito consignado. Sustenta ter havido falha na prestação de serviços (falta de segurança no sistema bancário), mediante a utilização fraudulenta de seus dados pessoais para contratações de empréstimos. Requer: a) a declaração da inexistência/nulidade dos contratados celebrados de forma fraudulenta; b) a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por danos materiais (repetição do indébito em dobro) e morais, no valor de R\$20.000,00 (fls. 01/19).

Anexou à inicial documentos, incluindo: *(i) cópia do documento de identificação pessoal* (fls. 21); *(ii) comprovante de endereço* (fls. 23); *(iii) cópia de comprovante de transação bancária nº 833433 - proposta de empréstimo consignado (contrato nº 808515471)*, celebrado em 20/12/2024, no valor de R\$23.296,88, a ser pago em 84 parcelas mensais no valor de R\$544,07 (com primeiro vencimento em fev/2025 e último em jan/2032), mediante assinatura eletrônica da autora (fls. 24/26); *(iv) cópia de comprovante de transação bancária nº 91183 – contratação de seguro prestamista (contrato nº 808518471)*, celebrada em 20/12/2024, com prêmio no valor de R\$1.397,81 (vinculado a contratação de consignado no importe de R\$23.296,88), mediante assinatura eletrônica da autora (fls. 27/28); *(v) cópia de comprovante de transação bancária nº 890555 – proposta de empréstimo aumento salarial (contrato nº 808523650)*, celebrado em 20/12/2024, no valor de R\$963,59, a ser pago em 84 parcelas mensais no valor de R\$23,61 (fls. 29/31); *(vi) extrato do INSS* (fls. 32/34); *(vii) extratos bancários da conta corrente de titularidade da autora*, mantida junto ao Banco Mercantil do Brasil S/A, relativos ao meses de dez/24; jan/25 e fevereiro/25 (fls. 35/39); *(viii) cópia do boletim de ocorrência* lavrado pela autora em 07/01/25 (fls. 40/41, replicado às fls. 42/43).

Às fls. 44/45 foi deferida a gratuidade de justiça à autora, bem como tutela de urgência para compelir o banco requerido a suspender qualquer cobrança ou desconto em conta bancária ou junto ao INSS, embasados nos contratos nºs 808523650 e 8085518471, sob pena de multa diária de R\$200,00, limitada ao teto de R\$20.000,00.

Citado (fls. 80), o Banco Mercantil do Brasil S/A apresentou

contestação (fls. 111/141). Arguiu preliminar de ilegitimidade passiva (art. 485, VI, do CPC), eis que os valores creditados em favor da autora foram transferidos a corre “SHPP Brasil”, que não faz parte do grupo econômico do banco requerido. No mérito, afasta qualquer falha na prestação dos serviços, na medida em que o acesso ao aplicativo do banco se deu por meio da inserção de senha pessoal e intransferível da autora. Afirma que as contratações se deram em terminal de autoatendimento do banco, mediante inserção de cartão com *chip* e senha. Alega que “(...) *autenticados os dados, o terminal imprime o comprovante de contratação, onde consta todas as cláusulas do produto então celebrado e a Log digital onde constam todos os dados da operação e assinatura eletrônica gerada quando da digitação da senha pela cliente no terminal de autoatendimento*” (fls. 115). Assevera que a autora tem o dever se zelar pela guarda de senha e telefone, eis que dados sensíveis de segurança. Atribui o evento danoso à culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC), posto que as operações e transferências via PIX somente foram efetivadas por negligência com os dados bancários, acesso a aparelho habilitado e compartilhamento de senha pessoal e intransferível. Observa que era possível a desistência/cancelamento dos ajustes dentro de até 7 (sete) dias das contratações. Afasta qualquer falha na segurança dos sistemas do banco. Informa que disponibilizou os valores decorrentes das contratações à autora. Rechaça a ocorrência de danos morais e materiais (ausência de má-fé). Sustenta ser descabida a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC). Postula pela compensação dos valores creditados em favor da autora em caso de procedência dos pedidos. Requer a improcedência dos pedidos.

Anexa como documentos: (i) **comprovante de contratação de empréstimo imediato (contrato nº 808523649)**, celebrada por meio de assinatura eletrônica em 20/12/2024, no valor financiado de R\$ 3.234,85, liberado R\$3.125,74, a ser pago em 36 parcelas no importe de R\$486,58 (fls. 195/196); (ii) **comprovante de contratação de empréstimo – 13º 2026 (contrato nº 910002245050)**, celebrada em 20/12/2024 por meio de assinatura digital, no valor financiado de R\$514,36, liberado R\$ 497,00, a ser pago em 2 parcelas no importe de R\$681,29 (fls. 197/198); (iii) **comprovante de contratação de empréstimo – 13º 2025 (contrato nº 910002245049)**, celebrada em 20/12/2024 por meio de assinatura digital, no valor financiado de R\$672,63, liberado de R\$ 652,00, a ser pago em 2 parcelas no importe

de R\$658,86 (fls. 199/200); *(iv)* **comprovante de proposta de empréstimo consignado (contrato nº 808518471)**, celebrada em 20/12/2024 por meio de assinatura eletrônica, no valor financiado de R\$23.296,88, liberado R\$ 21.899,07, a ser pago em 84 parcelas mensais no importe de R\$544,07 (fls. 201/202); *(v)* **comprovante de contratação de seguro prestamista**, celebrada em 20/12/2024, com prêmio no valor de R\$1.397,81 (vinculado à contratação de empréstimo consignado nº 808518471, no valor de R\$23.296,88) (fls. 203/204); *(vi)* **extrato financeiro – contrato nº 910002245049** (fls. 205); *(vii)* **extrato financeiro – contrato nº 910002245050** (fls. 206); *(viii)* **extrato financeiro – contrato nº 808518471** (fls. 207/209); *(ix)* **extrato financeiro – contrato nº 808523649** (fls. 210/211); *(x)* **extrato financeiro – contrato nº 808523650** (fls. 212/214); *(xi)* dados de operações – tela sistêmica (fls. 215/217); *(xii)* **comprovante de transferência bancária – TED – contrato nº 910002245049**, no valor liberado de R\$652,00, datado de 20/12/2024 (fls. 218); *(xiii)* **comprovante de transferência bancária – TED- contrato nº 910002245050**, no valor liberado de R\$497,00, datado de 20/12/2024 (fls. 219); *(xiv)* **comprovante de transferência bancária – TED – contrato nº 808518471**, no valor liberado de R\$23.296,88, datado de 20/12/2024 (fls. 220); *(xv)* **comprovante de transferência bancária – TED – contrato nº 808523649**, no valor liberado de R\$3.125,74, datado de 20/12/2024 (fls. 221); *(xvi)* **comprovante de transferência bancária – TED – contrato nº 808523650**, no valor liberado de R\$963,59, datado de 22/01/2025 (fls. 222); *(xvii)* **proposta cartão de crédito consignado com saque – contrato nº 337499** (ADE nº 7403504), celebrada em 20/12/2024 por meio de assinatura eletrônica, limite do cartão de R\$2.450,00, com saque liberado de R\$ 1715,00 (fls. 223/225); *(xviii)* **proposta de empréstimo aumento salarial – contrato nº 808523650**, celebrada em 20/12/2024, por meio de assinatura digital, no valor de R\$996,74, a ser pago em 84 parcelas mensais no importe de R\$23,61 (fls. 226/228); *(xix)* **logs de operações** (fls. 229/236).

A corré “SHPP” apresentou defesa às fls. 237/254. Arguiu preliminar de ilegitimidade de parte, eis que não deu causa ao dano alegado na inicial, devendo ser responsabilizado o banco requerido pelas movimentações ilegítimas na conta bancária da autora (súmula 479, do C.STJ). Complementa que

não existe relação de consumo entre a *ShopeePay* e a autora. Sustenta que para que a *ShopeePay* (carteira digital da *Shopee*) seja ativada, é necessário que seja aceito o termo de uso e configurado PIN *ShopeePay* pelo usuário, além de verificação de identidade (via biometria facial) e envio de foto do documento de identidade (Resolução nº 4.753 do Bacen). Afirma que a criação de cadastro/conta junto à SHPP (*ShopeePay*) foi facilitada pela conduta da autora, que permitiu a coleta de imagem pessoal, acompanhada de documento de identidade por terceiros fraudadores (art. 14, §3º, II, do CDC). Defende a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis *in casu* e, caso constatados, seja a indenização arbitrada de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Requer a improcedência dos pedidos.

Às fls. 336, houve intimação da autora para apresentação de réplica e de todas as partes para especificação de provas.

O banco informa ter cumprido a liminar deferida (fls. 339/342 e 364/366).

Réplica às fls. 345/361, sustentando que o golpe articulado somente foi concretizado em razão da omissão das rés no cumprimento de seus deveres de verificação, segurança e boa-fé objetiva, especialmente o Banco Mercantil que, mesmo após a comunicação da fraude permitiu que fosse celebrado novo contrato em nome da autora e da *Shopee* que não exigiu biometria facial (verificação de identidade). Alega estarem presentes os requisitos da responsabilidade civil objetiva, eis que houve falha na prestação de serviços. Destaca, com relação ao Banco Mercantil, que o simples fornecimento de imagem/documento de identidade não supre os critérios mínimos de segurança exigíveis em transações bancárias (verificação de identidade para contratação), realizadas de forma sequencial e em valores consideráveis. Aduz que, de acordo com o posicionamento do C. STJ, a responsabilidade pela segurança do aplicativo do banco ao prestador de serviços (falha de segurança de canais de atendimento), eis que não demonstrada a adoção de medidas eficazes para impedir o ilícito. Aponta a atipicidade das operações, que destoaram de seu perfil. Reitera os termos da inicial e requer a procedência dos pedidos. Informa não haver interesse na produção de outras provas ou, de modo subsidiário, pugna pela intimação do banco para a juntada de gravação telefônica de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conversa mantida com o SAC (protocolo 2501103450).

O banco requerido postulou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 362/363).

Em seguida, o banco foi intimado a apresentar a gravação de atendimento, via SAC, referida em réplica (fls. 367), deixando transcorrer *in albis* o prazo concedido para tanto (fls. 371/372).

Neste contexto, sobreveio sentença de parcial procedência dos pedidos (fls. 373/378), contra a qual se insurge o Banco Mercantil do Brasil S/A.

Eis os dados do processo.

Respeitado o entendimento do N. Julgador, o apelo manejado pelo banco requerido comporta parcial provimento. Senão vejamos.

O presente recurso remete à regularidade das operações, bem como ao cabimento da condenação do banco requerido à indenização dos danos alegados na inicial relacionadas ao Banco Mercantil do Brasil S/A, único recorrente.

A relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que a parte requerida figura como fornecedor de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Em situações como a presente, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, sendo exigidos apenas a comprovação do defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade para que reste configurado o dever de indenizar.

E, como há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, caput e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, caberia à instituição financeira requerida

demonstrar a regularidade das transações impugnadas, conforme artigo 373, *caput* e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus probatório do qual, como se verá, não se desincumbiu.

Nos autos, é incontroversa a relação jurídica entre as partes, bem como a celebração de **7 (sete) contratos bancários** a seguir elencados, via *internet banking*, mediante assinatura eletrônica da autora, datados de 20/12/2024, no intervalo compreendido entre 8h58min e 16h36min, os quais são desconhecidos da autora:

1) **contrato nº 808523649** (*empréstimo imediato*), no valor de **R\$3.125,74**, a ser pago em 36 parcelas mensais de R\$486,58, a partir de 02/25, celebrado em 20/12/2024, às 16h06min (fls. 195/196 e 210/211);

2) **contrato nº 910002245050** (*empréstimo 13º/2026*), no valor de **R\$514,36**, a ser pago em 2 parcelas no importe de R\$681,29, a partir de 09/25, celebrado em 20/12/2024, às 16h36min (fls. 197/198 e 206);

3) **contrato nº 910002245049** (*empréstimo 13º/2025*), no valor de **R\$672,63**, a ser pago em 2 parcelas no importe de R\$658,86, a partir de 09/25, celebrado em 20/12/2024, às 16h36min (fls. 199/200 e 205), ou seja, mesmo horário do anterior;

4) **contrato nº 808518471** (*empréstimo consignado*), no valor de **R\$23.296,88**, a ser pago em 84 parcelas mensais no importe de R\$544,07, a partir de 10.02 celebrado em 20/12/2024, às 08h58min (fls. 201/202 e 207/209 e 229);

5) **contrato nº 808518471** (*seguro prestamista*), valor do prêmio **R\$1.397,81** (vinculado à contratação de empréstimo consignado nº 808518471), debitado na conta bancária da autora em 20/12/2024, celebrado em 20/12/2024, às 8h58min (fls. 203/204);

6) **contrato nº 808523650** (*empréstimo - aumento salarial*), no valor de **R\$963,59**, a ser pago em 84 parcelas mensais no importe de R\$23,61, celebrado em 20/12/2024, às 16h06min, com início em 17.01, parcelas a partir de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

03/25 (fls. 226/228 e 212/214);

7) **contrato nº 337499** (*cartão de crédito consignado*), limite do cartão de R\$2.450,00, celebrado em 20/12/2024, às 15h51min, com saque de R\$ 1.715,00 (fls. 223/225), mais de R\$ 1470,00 (conforme o extrato de fls. 35).

Incontroverso, também, ter havido a liberação de R\$ 30.756,62, em conta bancária de titularidade da autora junto ao Banco Mercantil do Brasil S/A (fls. 35), como decorrência de: a) contrato nº 910002245049: R\$652,00 – fls. 218; b) contrato nº 910002245050: R\$497,00 – fls. 219; c) contrato nº 808518471: R\$23.296,88 – fls. 220; d) contrato nº 808523649: R\$3.125,74 – fls. 221; e) saque de cartão consignado de R\$ 1470,00 e R\$ 1715,00 (fls. 35/36). Foi descontado o seguro prestamista de R\$ 1397,81 (fls. 35). Tudo no dia 20.12.

Soma-se, ainda, a TED de R\$ 963,59, que reporta a contrato iniciado em janeiro, quando o crédito foi liberado.

Disponibilizados os créditos em conta junto à apelante (fls. 35), foram transferidos, em 20/12/24 e em 23/12/2024, para conta bancária (carteira digital) criada em nome da autora, junto à *ShopeePay*, por meio de vários Pix sequenciais, nos valores de R\$3.999,99; R\$3.995,89; R\$2.000,40 (todos do dia 20/12/2024), mais R\$3.999,52; R\$3.999,52; R\$3.998,99 e R\$3.999,57, no dia 23, totalizando o valor total de débitos de R\$27.391,69 (fls. 35).

A simples apresentação de *logs* das operações e de comprovantes de operações por meio eletrônico (fls. 195/204; 218/222; 223/225 e 226/228; 229/236) representam, no caso concreto, prova frágil para sustentar que foi a própria autora que contratou os mútuos questionados.

Vejamos, pois.

Não obstante alegue o apelante que aludidas transações contaram com adesão da parte autora, porque foram efetuadas mediante a utilização de cartão com *chip* e senha pessoal e intransferível (via terminal de autoatendimento) ou mediante acesso pessoal à *internet banking*, como foram negadas pela requerente, cabia ao Banco Mercantil a apresentar demonstração indubitável de que o signatário

foi parte requerente, como exige o art. 4º da Lei 14.063/2020, o que não promoveu.

Não há prova de que as contratações partiram de celular de titularidade da autora, o que seria possível com indicação de IP ou geolocalização (informado ao banco quando da abertura de conta corrente ou atualizações de cadastros). Nenhum envio de mensagens ao telefone da requerente, mecanismo simplório de segurança que poderia ter sido utilizado pela apelante para confirmar previamente as operações, o que era esperado porque simultâneas ou sucessivas e de considerável monta, além de, em parte, fora do horário bancário (antes da 9 horas). Nem houve prova de que a autora supostamente tenha comparecido à agência bancária para lá firmar os contratos (por meio de imagens de câmeras de segurança, v.g.).

Paralelamente, nem foi minimamente demonstrado que a autora teria fornecido dados bancários sensíveis aos fraudadores para lhes possibilitar a prática das transações impugnadas (*login e senha*).

Ao revés, da narrativa dos fatos constante do boletim de ocorrência lavrado pela autora em 07/01/25 se extrai apenas que: *“um meliante esteve em sua residência dizendo que tinha uma entrega a ser realizada e não tinha nenhum custo para a vítima e assim **solicitou que fosse tirada foto de sua face para confirmar que tinha recebido a entrega**. Relata que na data de 06/01/2025, ao ir ao banco, para receber o seu salário não conseguiu receber devido estar com a conta bloqueada e ficou sabendo que havia um empréstimo em seu nome no valor de R\$23.296,88, o qual a vítima desconhece, ou tenha realizado tal empréstimo”*. (fls. 40/41).

Na inicial, a autora afirmou somente que *“(..). recebeu a visita de um motoboy que se apresentou como entregador de uma suposta cortesia da Shopee. Ingenuamente, a autora aceitou o presente – um kit de shampoo e condicionador e, sob o pretexto de formalizar o recebimento, **permitiu que o entregador registrasse uma foto sua segurando seu documento de identidade**. Trata-se de um golpe ardiloso, que se aproveitou da boa-fé e da simplicidade da vítima para obter seus dados pessoais e viabilizar a contratação fraudulenta dos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimos” (fls. 03/04).

Embora a autora tenha fornecido foto de sua face, acompanhada de seu documento de identidade (RG) a falsário (falso entregador), o fato em si não foi causa determinante do golpe.

A **falha na segurança dos sistemas das requeridas**, inclusive da apelante, com acima exposto - **deixando de impor mecanismos prévio para a cabal identificação do signatário de cada uma das múltiplas e sucessivas operações** -, foi, sim, decisiva para o sucesso do golpe.

A franca facilitação em operações de crédito pela apelante gera aumento do seu fluxo, fomentando a atividade da empresa, mas também impõe riscos, cujos encargos cabem a ela, não, como quer, ao consumidor que nada lucra no mercado financeiro.

Não é só.

Presente o **padrão de fraude**, eis que as transações, acima descritas de maneira minuciosa, foram praticadas de modo sequencial, com grande abastecimento seguido de rápido esvaziamento da conta bancária da autora – para outra conta, criada de modo fraudulento junto à *ShopeePay*- antes que o banco requerido ou a própria autora se dessem conta da fraude.

Cuida-se de manobra engenhosa, conhecida no mercado financeiro e, por isso mesmo, caberia à Apelante- depois de liberar mais de 30 mil reais em créditos em nada menos do que 7 operações - atuar de maneira mais austera para coibir a fraude, o que não fez. Ao que parece, apenas depois de quase esvaziada a conta, tardiamente o sistema antifraude do Mercantil detectou o problema e atuou impedindo o último PIX de R\$ 3.373,60 (últimas movimentações do dia 20.12 – fls. 35), resultando em saldo em conta de R\$ 3.374,16.

Evidente, ainda, que as operações extrapolam o **perfil de consumo da parte autora**. A requerente recebe R\$ 1554,49 de benefício previdenciário (fls. 35). As prestações pelos empréstimos – R\$ 486,58, R\$ 681,29, R\$ 658,00, R\$ 544,07, mais os mínimos pelos saques em cartão de crédito -, se

fossem pagas, absorveriam toda renda.

Ademais, analisando o extrato do INSS (fls. 32/34) e os extratos bancários de fls. 35/39, possível concluir que a autora não é contratante habitual de empréstimos consignados ou cartão de crédito consignado.

A dinâmica do golpe, em si mesma, exigiria além de mecanismos preventivos para obstar a invasão ao sistema do banco por fraudadores, o bloqueio preventivo das contratações pelo requerido porque responsável pela segurança das operações, até que fossem confirmadas pela parte autora, por tantos mecanismos ágeis, como uma simples mensagem telefônica.

A responsabilidade de zelar pela segurança de seus procedimentos é da instituição financeira apelante, como em julgamento recente, Colendo Superior Tribunal de Justiça reconheceu ao tratar de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, destacando-se a seguinte ementa:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula

479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (REsp nº 2.052.228/DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Na mesma linha, mais recentemente, no mesmo C. STJ:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CIRCUNSTÂNCIAS DAS OPERAÇÕES REALIZADAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as

movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou da instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização, enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido". (RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS).

Em suma, repita-se, os elementos do processo demonstram que a falha na segurança das operações praticadas em ambiente digital, agravada pelo evidente padrão de fraude e pela quebra do perfil de consumo da autora, foi a causa do sucesso do golpe.

De se rememorar que não houve comprovação, por parte do banco, de eventual conduta desidiosa da autora *in casu*, tal como fornecimento de senha pessoal e intransferível ou *login*. O mero fornecimento da fotografia, como supra indicado, não se configura causa em si hábil ao sucesso da empreitada fraudulenta, inclusive porque nenhuma das operações, segundo as provas, nem sequer foi confirmada por selfie ou comprovadamente exigiu envio de documento pessoal. Não houve, assim, culpa exclusiva nem mesmo concorrente da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC), única hábil a isentar ou minorar a responsabilidade do banco requerido.

A situação caracterizou fortuito interno, ocorrido dentro do

âmbito da atividade bancária. O banco requerido, por consequência, responde pelo evidente risco que assume no exercício do empreendimento, integralmente digital com imenso lucro advindo da desnecessidade de agências e, até mesmo, atendimento pessoal, muito menos personalizado. A situação atrai o artigo 14 do CDC e do enunciado da Súmula 479 do STJ.

Nessa linha, precedentes deste E. TJSP:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos material e moral – Contratações de empréstimos bancários e transações via PIX não reconhecidas pelo autor, realizadas após o mesmo permitir que falso entregador obtivesse fotografia sua – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Preliminar de cerceamento de defesa – Inocorrência – Pronunciamento vergastado escorado nas provas coligidas aos autos, bastantes para o convencimento do juízo – Nulidade das operações – Ausente provas que permitam afirmar que o autor efetuou ou autorizou as operações questionadas – Movimentações sequenciais e destoantes do perfil do correntista – Falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula n. 479 do STJ – Ausência de excludentes – Repetição de indébito na forma dobrada – Indevida a compensação – Indenização por dano moral – Descabimento – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Parcial procedência decretada nesta instância “ad quem” – Recurso provido em parte. (Apelação nº 1024283-96.2024.8.26.0562; Relator(a): Pedro Ferronato; Comarca: Santos; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do julgamento: 09/10/2025; Data de publicação: 09/10/2025).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude. Golpe do “falso presente” praticado por suposto entregador, que obteve foto do rosto da vítima. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Parcial acolhimento. Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Ausência de contrato assinado com biometria facial e geolocalização. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Caso fortuito interno. Aplicação da Súmula n.º 479, do C. STJ. Necessária devolução dos valores descontados. Restituição simples por ausência de má-fé. Danos morais não configurados. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (Apelação nº 1008531-08.2025.8.26.0576; Relator(a): Fernão Borba Franco; Comarca: São José do Rio Preto; Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 11/12/2025; Data de publicação: 12/12/2025).

DIREITO CIVIL. CONTRATOS DE

EMPRÉSTIMOS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO E DO MOTOBOY. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE PARA RECONHECER A CULPA CONCORRENTE DAS PARTES E CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME. Fraude bancária conhecida como "golpe da central de atendimento e do motoboy" praticada contra o autor, cliente do banco, que foi induzido a erro por suposto preposto bancário. Acreditando estar sendo favorecido com resgate de benefícios, o autor acabou recebendo um motoboy e fornecendo biometria facial, teve a conta bancária facilmente invadida e movimentação, com alteração de dados do autor, realização de três empréstimos desautorizados e movimentação financeira fraudulenta. Alega falha na prestação de serviço e danos materiais e morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela autorização de operações bancárias sem consentimento e fora do perfil do cliente e (ii) a responsabilidade do banco pelos danos morais decorrentes da fraude (iii) a responsabilidade do banco pelos danos materiais decorrentes de transações bancárias desautorizadas pelo cliente. III. RAZÕES DE DECIDIR. Reforma da r. sentença na parte que reconheceu a culpa concorrente das partes, para que seja reconhecida a nulidade das contratações de empréstimos realizadas sem consentimento do autor, fora do perfil do cliente, devido à falha no sistema de segurança do banco. Repetição simples do indébito, pelo réu, das parcelas dos empréstimos cobradas do autor, com retorno das partes ao "status quo ante". Danos morais caracterizados. Negativação do nome da parte autora. A negativação indevida gera dano moral presumido, conforme entendimento consolidado na jurisprudência Manutenção do valor estimado pelo douto juízo. Recurso do réu não provido. Recurso do autor provido em parte. (Apelação nº 1000511-83.2025.8.26.0008; Relator(a): Sandra Galhardo Esteves; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 04/02/2026; Data de publicação: 09/02/2026).

RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Autora idosa que foi abordada por motoboy para recebimento de suposta encomenda, momento no qual tirou diversas fotos da parte sem seu consentimento e evadiu-se do local. Dias após o ocorrido, foi surpreendida com contrato supostamente celebrado por meio eletrônico, seguido de diversas transações bancárias em altos valores para terceiros desconhecidos. Autora que sequer possuía aplicativo da instituição bancária à época dos fatos. Suposto contrato assinado digitalmente sem apresentação de biometria facial, geolocalização ou outros elementos capazes de comprovar a regularidade da contratação. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Débito inexigível, com determinação de restituição dos valores de maneira simples. DANO MORAL. Contratação de empréstimo consignado em benefício previdenciário, sem anuência da autora, idosa. Dano moral caracterizado diante das peculiaridades do caso concreto. "Quantum" indenizatório fixado pelo juízo de origem em R\$ 10.000,00 que não comporta redução.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação nº 1013583-66.2024.8.26.0625; Relator(a): Afonso Bráz; Comarca: Taubaté; Órgão julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 21/10/2025; Data de publicação: 21/10/2025).

APELAÇÃO – EMPRÉSTIMOS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO BRINDE - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. FRAUDE BANCÁRIA – Contratações não reconhecidas de empréstimos em nome da autora – Requerente afirma ter recebido pacote cuja origem e remetente desconhecia, sendo compelida pelo entregador a fornecer "selfie" para confirmação da entrega - Banco réu que não se desincumbiu de comprovar a regularidade das contratações questionadas, cuja autenticidade foi questionada pela consumidora - Art. 373, II, do CPC – Inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos discutidos – Restituição simples dos valores descontados. DANOS MORAIS – Caso peculiar - Violação à intimidade e à privacidade da consumidora idosa, que teve seus dados pessoais indevidamente utilizados, causando intranquilidade e desassossego - Jurisprudência, inclusive desta c. Câmara – Parcelas dos empréstimos discutidos que comprometiam quase a totalidade do benefício previdenciário da autora - Autora que ajuizou a demanda no mês seguinte aos fatos – Situação vivenciada que supera o mero aborrecimento cotidiano - Indenização reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Suficiência para cumprir o duplo caráter da condenação, em especial o vetor preventivo – Reforma da r. sentença neste tópico. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação nº 1002964-93.2025.8.26.0576; Relator(a): Sergio Gomes; Comarca: São José do Rio Preto; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/07/2025; Data de publicação: 31/07/2025).

De conseguinte, era mesmo de rigor a **declaração de inexistência das transações indicadas na inicial** (operações de crédito e transferências pix), bem como a **condenação da Financeira à devolução dos respectivos valores como decorrência lógica**, ou seja, dos descontos havidos pelas operações de crédito no benefício ou em conta da autora.

A forma de devolução fica mantida dobrada.

A falha interna na segurança, sendo a vítima correntista, representou quebra da boa-fé objetiva na relação contratual mantida entre as partes. O quadro atrai o art. 42 do CDC, sobre o qual o C.STJ, no julgamento do Tema 929 (EAREsp 600663/RS), sob o rito dos recursos repetitivos, fixou a seguinte tese: "*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*".

Além disso, com fundamento no artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, o Tribunal modulou os efeitos da decisão, determinando que a devolução em dobro se aplica às cobranças indevidas em contratos privados realizadas após a publicação do acórdão, ou seja, a partir de 30/03/2021 (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Irrelevante, pois, se houve má-fé do Banco. **De se manter, pois, a dobra, nos moldes postulados na petição inicial.**

Sobre a tema:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Ilegitimidade passiva da instituição financeira. Inocorrência. "Golpe do falso boleto". Emissão do documento para quitação de mensalidades escolares. Elementos que indicam o vazamento de dados. Responsabilidade objetiva da escola e da instituição financeira por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Cabimento da restituição em dobro e configuração de danos morais. Manutenção do valor arbitrado. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011076-93.2025.8.26.0562; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2026; Data de Registro: 20/02/2026).

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição em dobro do indébito e indenização por dano moral. Fraude conhecida como "golpe da cesta básica". Sentença de parcial procedência. Insurgência do banco réu. 1. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. Autora sustenta que terceiros abriram conta no Agibank, realizaram portabilidade de sua aposentadoria, contrataram empréstimos e efetuaram pagamentos sem sua ciência. Alegações verossímeis e amparadas por prova documental. Defesa genérica do réu, que não se desincumbiu do ônus probatório. Documentos apresentados pelo banco que não demonstram a anuência da autora. Fraude facilitada pela insuficiência dos mecanismos de segurança do banco. Responsabilidade objetiva por fortuito interno (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). 2. DANO MATERIAL. Cobrança indevida. Devolução em dobro dos valores descontados do benefício, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 3. DANO MORAL. Situação que ultrapassa mero dissabor e envolveu comprometimento de verba

alimentar. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 mantida, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com caráter compensatório e preventivo. Necessidade, apenas, de constar que a devolução em dobro dos valores descontados deve ser acrescida de correção monetária e juros de mora incidentes desde cada desconto indevido, nos moldes das Súmulas 43 e 54 do STJ. Honorários majorados. RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. (TJSP; Apelação Cível 1003917-24.2025.8.26.0005; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2026; Data de Registro: 20/02/2026).

BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO, OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA". I. CASO EM EXAME 1. A autora ajuizou ação declaratória de nulidade/inexistência de relação jurídica e débito, cumulada com repetição de indébito, obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais, em face de instituição financeira, em razão de contratação fraudulenta de empréstimo e transferências via PIX realizadas por terceiros. Sentença de procedência, declarando a nulidade do contrato de empréstimo, determinando a abstenção de cobranças sob pena de multa diária, a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados pelos descontos e a restituição das transferências bancárias, além de condenar o requerido ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. A instituição financeira interpôs apelação buscando a reforma integral da sentença, sustentando ausência de responsabilidade, culpa concorrente da vítima, inexistência de dano moral e excesso no valor da multa fixada. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO 4. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros ("golpe da falsa central telefônica"); (ii) saber se é devida a repetição em dobro dos valores cobrados indevidamente; e (iii) saber se cabível a compensação com o crédito liberado pelo empréstimo; (iv) definir se há dano moral indenizável diante da fraude sofrida pela consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na ADI 2591/STF e na Súmula 297/STJ. 6. Operações negadas pela parte autora. Ausência de elemento que associe a assinatura digital, por códigos, do empréstimo ao autor. Negativa das transferências em favor de terceiros desconhecidos, no mesmo valor. Padrão de fraude e ruptura do perfil de consumo da autora. Atipicidade substancial das transações. Falta de observância pela

*Financeira do dever de segurança operacional em seu sistema. Fortuito interno que foi causa determinante do sucesso da empreitada fraudulenta. Responsabilidade da Financeira pelo dano. Exclusão de culpa concorrente da vítima. 7. **Empréstimo declarado inexistente. Repetição dobrada de eventuais parcelas pagas ou descontadas. Tema 929 (ERESP 1.413.542/RS) e modulação de efeitos.** Apuração em fase de liquidação de eventuais descontos. 8. Transferências. Importe a ser devolvido de maneira simples, como na sentença. 9. Importes a restituir a serem compensados com crédito liberado em conta pelo empréstimo, corrigido monetariamente. Inteligência dos arts. 368 e 884 do Código civil. Vedação do enriquecimento sem causa. Acolhimento do recurso da requerida neste ponto. 8. Danos morais. Não caracterização. Embora configurada falha na prestação do serviço, os transtornos experimentados pela autora não extrapolaram o mero aborrecimento cotidiano, inexistindo violação aos direitos da personalidade. Ausência de prova dos descontos das parcelas pelo empréstimo (prova de fácil acesso à autora), de cobrança vexatória ou humilhante. Indenização afastada. 9. Mantém-se, todavia, a multa cominatória imposta em sentença, pois adequada e necessária para compelir o cumprimento da obrigação de não fazer imposta ao banco. Acolhimento do recurso da requerida neste ponto. IV. **DISPOSITIVO** 10. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001789-32.2025.8.26.0619; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taquaritinga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025).*

No que tange aos danos morais, estão presentes. Como bem destacou a ilustre Ministra Nancy Andrigui: *Nos golpes de engenharia social, a vítima se vê em situação perturbadora ao perceber que o banco autorizou compras que se mostram astronômicas perante a sua realidade financeira. Os valores obtidos pelos estelionatários muitas vezes advêm de economias de uma vida inteira e que, em um curto período, podem desaparecer em virtude da inação daquele a quem o consumidor confiou todas as suas verbas.* (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrigui, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

A parte autora cuida de pessoa idosa, simples e de baixa renda. A elevada quantia das prestações assumidas pelos contratos fraudulentos, a consumir bem mais do que sua renda, no caso, por si, gerou impacto psicológico maior do que o mero aborrecimento cotidiano.

Tanto assim que a requerente agiu rapidamente, mediante a

breve propositura da presente demanda (em 26/02/2025 – fls. 01/19, fatos ocorridos em 20/12/2024).

E, ainda, não houve apenas ameaça de descontos. Antes da concessão de liminar (março), houve efetiva subtração de valores da requerida, como se infere de fls. 195 (parcela a vencer em fevereiro, debitada em conta – R\$ 485,58) e, sobretudo de fls. 201 (parcela a vencer em fevereiro, descontada no benefício – R\$ 544,07), além de dois outros indicados na petição inicial, sendo atingida, assim, duramente em sua renda, visivelmente pequena, e, daí, a dignidade humana.

No que tange ao *quantum* indenizatório arbitrado pelo MM. Juízo *a quo*, evidencia-se proporcional e razoável ao dano sofrido pela autora, bem como ao caráter pedagógico e punitivo do instituto, motivo pelo qual deve ser preservado em R\$5.000,00.

Neste sentido:

APELAÇÃO. "Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação em danos morais". Fraude na contratação de empréstimos consignados. Desvio de valores para conta aberta de forma espúria. Insurgência do banco requerido contra a r. sentença de procedência. Admissibilidade parcial. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA RECHAÇADA. Despiciendo o depoimento pessoal do autor. Medida inócua para influenciar na convicção do julgador. Apresentação de laudo do próprio banco com a localização do celular usado na contratação. Instituição financeira destinatária dos valores obtidos com a conduta criminosa que forneceu o RG alterado do autor e o extrato com pulverização dos valores. Mosaico probatório mais do que suficiente ao deslinde. Rejeição da dilação instrutória que é medida de rigor. IMPUGNAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. Autor surpreendido com desconto de considerável valor de seu benefício previdenciário. Comunicação imediata à instituição financeira. Ausência de prova acerca da legitimidade dos pactos questionados. Biometria facial (selfie) de pessoa aparentemente diversa do autor. Argumentos defensivos que não convencem e ignoram o arcabouço probatório. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. ABERTURA DE CONTA COM DADOS FALSOS (BANCO VOTORANTIM) E CONTRATAÇÃO DE CONSIGNADOS NO BANCO ITAÚ. Documentos produzidos em correspondente bancário localizado em São José (Região Metropolitana de Florianópolis/SC). Celular utilizado na operação localizado em Porto Alegre/RS. Provas sobejantes da conduta ilícita. Responsabilidade objetiva da instituição financeira requerida. Falha grave nos sistemas de segurança. Vulnerabilidade que permite o fácil uso por criminosos. Art. 927, p.ú., do Código Civil. Súmula 479 do Colendo

*Superior Tribunal de Justiça. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS NO CASO CONCRETO. Desconto de parcela considerável no salário. Requerente que comunicou os fatos à instituição financeira. Dinheiro usufruído por terceiros conforme farto acervo. Ofensa à honra e ao nome usado em estratégia criminoso. Impossibilidade de afastar a restituição das parcelas. Incogitável a compensação pois a quantia foi subtraída por fraudadores não identificados. **REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS).** Valor condizente com as peculiaridades da situação sub examine. Ausência de maiores consequências do evento. Vedação ao enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Aplicação da Súmula 54 da Corte Cidadã. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA FIXADOS NO TETO DE 20% (VINTE POR CENTO). INADMISSIBILIDADE. Ausência de motivo concreto para referido percentual. Redução para 13% (treze por cento) em razão das especificidades do caso concreto. TAXA JUDICIÁRIA E DESPESAS PROCESSUAIS DEVIDAS PELO RECORRIDO. COROLÁRIOS DO ACOLHIMENTO DA PRETENSÃO AUTORAL. MATÉRIAS DE ORDEM PÚBLICA. Gratuidade da justiça concedida ao requerente que não isenta o pagamento de custas pelo vencido. Mera condição de suspensão da exigibilidade em favor do beneficiário. Inteligência do art. 1.098, § 5º, das Normas de Serviço da E. Corregedoria Geral de Justiça Bandeirante. Precedentes desta Corte. RECURSO PROVIDO EM PARTE, para reduzir os danos morais e adequar os honorários advocatícios de sucumbência. (Apelação nº 1005001-46.2022.8.26.0270; Relator(a): Ernani Desco Filho; Comarca: Itapeva; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 06/11/2024; Data de publicação: 06/11/2024).*

Por fim, quanto à compensação. Descabido compensar todo o crédito liberado com os valores indevidamente descontos/pagos pela requerente pelas fraudulentas operações de crédito, como parece pretender a Apelante. Assim porque a massa dos créditos foi transferida de maneira para conta fraudulenta aberta em nome da autora, de modo que ela não se beneficiou dos valores. A compensação é restrita a eventual sobra entre os créditos liberados e o valor transferidos (ao que parece houve sobra -fls. 35 parte final + crédito liberado em janeiro).

A medida é devida nos moldes do art. 368 do Código Civil, pena de enriquecimento ilícito da autora (art. 884, do CC).

Em função do volume grande de operações, para que se tenha certeza dos valores, tanto o importe a ser repetido à autora, quanto o crédito a ser compensado em prol da Apelante, ambos deverão ser objeto de cálculo em sede de cumprimento de sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vale lembrar que o importe porventura devido ao banco pela autora deverá ser atualizado monetariamente desde a data da liberação, a fim de preservar o valor da moeda, mas sem juros de mora, porque não houve ilícito pela parte autora.

Por derradeiro, a correção monetária e os juros de mora devem observar os ditames da Lei n. 14.905/2024, eis que os fatos foram posteriores ao início de sua vigência: a correção se dará pelo IPCA, com juros calculados pela taxa SELIC, excluído o IPCA. Ressalte-se que a atualização dos critérios de correção monetária e juros, por se tratar de matéria de ordem pública, pode ser apreciada de ofício pelo julgador, ainda que não suscitada pelas partes.

Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ALTERAÇÃO JUROS MORATÓRIOS FIXADOS NA SENTENÇA. JULGAMENTO EXTRA PETITA. REFORMATIO IN PEJUS. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. PRECEDENTES. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. DEMONSTRAÇÃO NOS MOLDES DO ARTIGO 541 DO CPC. NECESSIDADE. AFRONTA A SÚMULA. CONCEITO DE LEI FEDERAL. INADEQUAÇÃO. 1. Por se tratar de matéria de ordem pública previsto no art. 293 do CPC, pode o Tribunal alterar o percentual de juros moratórios impostos na sentença, ainda que inexista recurso da parte com esse objetivo, sem que se constitua em julgamento extra-petita ou infringência ao princípio do non reformatio in pejus. Precedentes. 2. A alegação de divergência jurisprudencial entre acórdão recorrido e súmula não dispensa as formalidades exigidas pelo art. 541. 3. Agravo regimental desprovido." (4ª Turma, AgRg no REsp 1144272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, unânime, DJ de 30.06.2010). (grifei).

Portanto, a sentença recorrida comporta reforma apenas e tão-somente para que **se admita compensação nos moldes supra, único ponto em que o recurso do Banco merece provimento.**

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do banco requerido.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora