



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0001294261

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001145-40.2024.8.26.0097, da Comarca de Buritama, em que é apelante/apelado BANCO C6 CONSIGNADO S/A, é apelada/apelante ALGAIR GONZAGA DIAS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ MARCOS MARRONE (Presidente) E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 13 de dezembro de 2025.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001145-40.2024.8.26.0097
Apelante/Apelado: Banco C6 Consignado S/A
Apelado/Apelante: Algair Gonzaga Dias
Origem: Foro de Buritama/2ª Vara
Juiz de 1ª instância: Fernando Baldi Marchetti
Relator: JORGE TOSTA
Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado
Voto nº 12248

Apelação – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais – Empréstimo consignado – Sentença de procedência – Recursos de ambas as partes.

Recurso do réu – Preliminar de cerceamento de defesa suscitada pelo banco réu – Rejeição – Julgamento antecipado da lide autorizado pelo art. 355, I, do CPC – Elementos probatórios documentais suficientes ao adequado e justo julgamento da lide - Mérito – Insurgência do banco réu – Não acolhimento – Contratação digital não comprovada – Ausência de contrato com assinatura eletrônica validada nos moldes da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) – Geolocalização incompatível com o domicílio da autora – Selfie idêntica à da prova de vida do INSS – Responsabilidade objetiva da instituição financeira configurada (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) – Fortuito interno que não exclui a responsabilidade do banco-réu – Declaração de inexistência da relação jurídica que se impõe – Restituição dos valores indevidamente descontados devida.

Danos morais - Não configuração - Culpa concorrente da autora ao efetuar pagamento a beneficiário cujo nome e CNPJ não correspondiam ao banco réu ou a escritório terceirizado de cobrança - Transtornos e aborrecimentos que não decorrem exclusivamente da falha do sistema de segurança da instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

financeira - Ausência de demonstração de vexame, sofrimento ou humilhação que tenham fugido da normalidade - Ajuizamento da ação mais de 3 anos após a realização do empréstimo.

*Recurso da autora - Insurgência da autora quanto à forma de restituição - Acolhimento - Aplicação do entendimento firmado pelo STJ nos EAREsp nº 676.608/RS com modulação de efeitos - Descontos iniciados em 02/2022, após 30/03/2021 - Restituição em dobro devida - Compensação autorizada apenas quanto ao saldo remanescente efetivamente creditado e não devolvido (R\$ 1.489,28), após comprovação de que a autora foi vítima de golpe do boleto facilitado por vazamento de dados bancários - Responsabilidade objetiva do banco réu por defeito na prestação do serviço reconhecida quanto aos danos materiais - Honorários advocatícios - Fixação sobre o valor da condenação que se mostra adequada ao caso concreto - Observância aos critérios do art. 85, §2º, do CPC - Sentença parcialmente reformada - **RECURSO DA AUTORA E DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDOS***

Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 159/165, da lavra do douto Juiz de Direito, Dr. Fernando Baldi Marchetti, da 2ª Vara Cível da Comarca de Buritama, que, em ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial para: i) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao contrato de empréstimo nº 010111227732; ii) condenar a ré a restituir, de forma simples, os valores indevidamente descontados nos proventos da parte autora, mediante apuração em liquidação de sentença, devendo o valor ser corrigido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data dos descontos e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, sendo permitida a compensação com o crédito do mútuo depositado na conta da parte autora, desde que comprovado em liquidação de sentença; iii) condenar a ré a pagar à parte autora a indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), devendo o valor ser corrigido monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data da publicação da sentença, nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação.

Recorre o apelante Banco C6 Consignado S.A. (fls. 169/181) a sustentar, em síntese, que: **a)** houve cerceamento de defesa porque requereu designação de audiência de instrução com depoimento pessoal da requerente, o que foi indeferido sem fundamentação adequada, violando o contraditório e a ampla defesa; **b)** a contratação foi realizada de forma regular através de sistema digital seguro com validação por autenticação eletrônica e biometria facial, havendo prova documental suficiente da manifestação de vontade da autora; **c)** caso tenha havido fraude, esta foi praticada exclusivamente por terceiros, caracterizando fato excludente de responsabilidade civil, sendo a instituição também vítima da ação criminosa; **d)** não há que se falar em dano moral *in re ipsa*, pois o objeto da lide não se enquadra no rol de situações em que o dano poderia ser presumido, sendo necessária comprovação do efetivo abalo, o que não ocorreu, especialmente considerando que houve depósito do crédito na conta da autora e não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

houve inscrição negativa de seu nome.

Propugna pela reforma da sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões às fls. 212/222.

Recorre também a autora (fls. 184/202), sustentando, em síntese, que: **a)** a restituição dos valores indevidamente descontados deve ser feita em dobro, e não de forma simples, aplicando-se o artigo 42, parágrafo único, do CDC, pois o banco agiu com má-fé ao não adotar procedimentos adequados de segurança na contratação; **b)** os honorários advocatícios devem ser calculados com base no valor da causa (R\$ 62.126,00), e não sobre o valor da condenação, considerando a complexidade da demanda e o trabalho realizado.

Propugna pela reforma da sentença para que: i) a restituição seja em dobro; ii) os honorários sejam fixados sobre o valor da causa; iii) haja majoração dos honorários pelo trabalho recursal.

Contrarrazões a fls. 206/211.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, adotado o de fls. 159/165.

VOTO.

REJEITO a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo banco apelante, pois a designação de audiência de conciliação não é essencial para eventual composição entre as partes (Art. 3º, §3º, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Outrossim, o julgamento antecipado da lide é autorizado pelo art. 355, I, do CPC, o qual preconiza que “*O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução de mérito, quando: I – não houver necessidade de produção de outras provas.*”, que é a hipótese dos autos.

Como é cediço, o destinatário mediato da prova é o juiz e a finalidade dela é, exatamente, convencê-lo, vigendo no processo civil brasileiro, em termos de valoração da prova, o sistema da persuasão racional, expressamente previsto no art. 371 do CPC.

No caso em tela, há nos autos todos os elementos necessários ao adequado e justo julgamento da lide (documentos acostados por ambas as partes), sendo prescindível, portanto, a produção de outras provas, notadamente depoimento pessoal da autora.

No que toca ao mérito, ambos os recursos comportam parcial provimento.

Observo que a autora é destinatária final dos serviços prestados pelo banco requerido, de modo que está perfeitamente caracterizada a relação de consumo entre as partes, a atrair a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e, bem assim, a inversão do ônus da prova, tal como previsto no art. 6º, VIII, do CDC. E, como é cediço, cabe ao fornecedor de produtos e serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

No caso dos autos, a autora negou a contratação de contrato de empréstimo consignado nº 010111227732.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

A fim de comprovar a legalidade da contratação, a parte ré juntou “Dossiê probatório – Contratação Digital” (fls. 109/117) e Cédula de Crédito Bancário nº 010111227732 (fls. 126/133).

Contudo, é certo que a ré não se desincumbiu de seu ônus probatório.

As contratações bancárias realizadas por meio digital representam um avanço significativo em termos de praticidade e acessibilidade, permitindo que clientes celebrem contratos sem a necessidade de deslocamento físico. No entanto, esses processos devem ser conduzidos com rigorosos padrões de segurança, especialmente em relação ao envio de dados sensíveis, como a biometria facial. Esse tipo de dado, por sua singularidade e sensibilidade, exige um cuidado especial para evitar vulnerabilidades que possam ser exploradas por agentes mal-intencionados.

O envio de biometria facial, utilizado para autenticação e validação de identidade, está associado a um elevado risco de fraude. *Hackers* e golpistas podem recorrer a técnicas sofisticadas, como *deepfakes* ou roubo de identidade, para burlar sistemas de segurança e realizar transações fraudulentas. Por isso, é essencial que as instituições financeiras invistam em tecnologias de ponta para criptografar e proteger os dados biométricos, bem como em auditorias regulares para identificar e corrigir possíveis falhas nos sistemas de segurança.

Dessa forma, o equilíbrio entre a conveniência das contratações digitais e a preservação da segurança pode ser alcançado, assegurando a confiança no sistema bancário e a proteção dos direitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

dos consumidores.

No caso dos autos, o réu não trouxe o contrato que alega ter sido firmado pela autora. Na cédula de crédito juntada aos autos não consta validação da assinatura digital por qualquer mecanismo de autenticação e segurança, em especial aqueles regulamentados pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 2001, que estabelece, dentre outras coisas, a necessidade de observância da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil para as assinaturas eletrônicas.

Ademais, a geolocalização registrada no Dossiê (latitude -22.94850000, longitude -43.34360000) aponta para a cidade do Rio de Janeiro¹, sem qualquer vínculo com o domicílio da autora, situado na cidade de Buritama/SP.

Outrossim, não houve juntada de documento pessoal da autora, de modo que a contratação não foi analisada com a cautela necessária pela instituição financeira.

Não bastasse, a *selfie* utilizada é a mesma da prova de vida junto ao INSS (fls. 117).

Tais inconsistências abalam a tese de defesa, a indicar que foi correto o reconhecimento de inexistência da contratação.

E cabia ao réu demonstrar a autenticidade do ajuste, nos termos do art. 429, II, do CPC e do art. 14, §3º, I, do CDC e Tema nº 1061, do C. STJ, ônus do qual não se desincumbiu.

Neste cenário, não há como afastar a

¹

https://www.google.com.br/maps/place/22%C2%B056'54.6%22S+43%C2%B020'37.0%22W/@-22.948495,-43.3461749,614m/data=!3m2!1e3!4b1!4m4!3m3!8m2!3d-22.9485!4d-43.3436?hl=pt-BR&entry=tту&g_ep=EgoyMDI1MTAyNi4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

responsabilidade do banco apelante por fortuito interno, já que o art. 14 do CDC preconiza que “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*”

Consigne-se que a qualidade da prestação do serviço abrange o dever de segurança, que, por sua vez, engloba a integridade patrimonial do consumidor, a qual foi violada no caso concreto.

E, ao ser aplicável a legislação consumerista às instituições financeiras (súmula 297 do E. STJ), o dever de devolução do valor indevidamente descontado pelo banco requerido é evidente, já que deveria ter prestado um serviço de qualidade à autora, de forma a evitar a transação fraudulenta.

Por oportuno, como aqui se tem decidido:

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU DESPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO NEGÓCIO JURÍDICO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES QUE DEVE SE DAR EM DOBRO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. COMPENSAÇÃO. AUTORIZAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se inexistência da relação jurídica contratual. Empréstimo consignado. Ausência de apresentação de prova apta a demonstrar a realização do negócio jurídico. Relatório digital informou contratação em curto espaço de tempo, o que indicava fraude. "Selfie" da autora insuficiente para demonstrar a regularidade da

contratação. Não informação acerca da geolocalização do momento da contratação. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Nulidade do contrato com inexigibilidade dos valores. Segundo, mantém-se a restituição dobrada dos valores descontados indevidamente. Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Descontos realizados após o período de modulação fixado pelo STJ. Ademais, o caso revelou-se singular. Demonstração de cobrança de má-fé da ré. Não se pode admitir em face da consumidora uma conduta comercial violadora da boa-fé. **O banco sustentou a legitimidade da contratação, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações.** Terceiro, verifica-se a ocorrência de danos morais. Numa sociedade de massa, a indevida contratação de empréstimo em nome da consumidora gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. A autora sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência. Violação da boa-fé contratual. Configuração de danos morais. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. E quarto, admite-se a compensação dos valores comprovadamente transferidos à autora. Uma vez declarada a inexistência da relação jurídica, as partes devem retornar ao estado anterior, até como forma de evitar enriquecimento sem causa de lado a lado. Compensação que se dará pelo valor histórico do empréstimo. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1002141-98.2024.8.26.0368; Relator ALEXANDRE DAVID MALFATTI; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 07/01/2025 – destaques deste Relator).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Apelo do Banco Crefisa – Pretensão de concessão de efeito suspensivo ao apelo – Hipótese que decorre de lei (art. 1.012 do CPC), além de prejudicada a análise diante do processamento do presente recurso – MÉRITO – Contratos de empréstimos consignado em benefício previdenciário não reconhecido pela autora, que expressamente infirmou a validade das contratações e a autorização para os descontos, ante o golpe sofrido através



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

*de contato telefônico por terceiro se passando de preposto do INSS para confirmar os dados cadastrais – **Contratos eletrônicos – Suposta assinatura digital mediante "selfie" e demais dados cadastrais incompatíveis, insuficientes para conferir autenticidade ao documento, tampouco evidenciar a manifestação de vontade da autora em celebrar o negócio jurídico – Regularidade da contratação e aquiescência da autora não comprovadas** – Ônus que incumbia ao Banco réu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC – Descontos indevidos – Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no âmbito de sua atuação (Súmula 479 do STJ) – Declaração de inexistência dos negócios jurídicos, dever de restituição dos valores à autora – REPETIÇÃO DO INDÉBITO – O ressarcimento de valores deve se dar na forma simples – Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro – Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade – Descontos amparados em contratos bancários ainda que posteriormente reconhecida a nulidade – Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial – COMPENSAÇÃO – Determinação que constou da r. sentença – Falta de interesse recursal do Banco apelante quanto a tal ponto – DANO MORAL configurado – Descontos em benefício previdenciário – Verba de nítido caráter alimentar – Situação que supera o mero aborrecimento - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado (R\$ 8.000,00), consoante critérios doutrinários e a jurisprudência desta C. Câmara em casos semelhantes – SUCUMBÊNCIA – Banco apelante deve arcar com o pagamento integral das despesas processuais e honorários advocatícios (de forma solidária com o Banco corréu "Facta") – Artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil – Sentença parcialmente reformada – Honorária Recursal – Observância do Tema 1059 – Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA.*

(Apelação Cível nº 1004083-87.2024.8.26.0006; Relator MARCELO IELO AMARO; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 07/01/2025 – destaques deste Relator).

E nesta Turma Julgadora:

Contrato bancário – Empréstimo pessoal – Contratação de empréstimo não reconhecida pela autora - Ré que não logrou

demonstrar a legitimidade do contrato questionado, ônus que lhe cabia – Documentos anexados pela ré que não bastam para comprovar a legitimidade da contratação eletrônica – Caso em que a "selfie" da autora nem sequer possui data – Mantido o decreto de inexistência da relação jurídica que deu ensejo à negativação do nome da autora no cadastro de inadimplentes. Responsabilidade civil – Dano moral – Situação vivenciada pela autora, derivada da contratação fraudulenta do empréstimo em seu nome, que caracterizou dano moral – Autora que sofreu desconto indevido em sua conta corrente, sendo o seu nome incluído no cadastro de inadimplentes - Situação vivenciada pela autora que lhe causou, além de abalo de crédito, angústia e transtorno, não podendo ser reputada como mero aborrecimento – Apontamentos anteriores que foram declarados indevidos judicialmente, tornando inaplicável a Súmula 385 do STJ – Ré que deve responder pelos danos morais ocasionados à autora. Dano moral – "Quantum" – Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Autora que, embora o seu nome tenha sido negativado por conta de débito inexigível, permaneceu com o valor do empréstimo creditado em sua conta corrente, o qual utilizou, tendo deixado de postular a sua devolução - Hipótese em que se afigurou justo o montante indenizatório de R\$ 3.500,00, correspondente, aproximadamente, a três vezes o valor de seu benefício previdenciário. Contrato bancário - Repetição de indébito – STJ que decidiu que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva - Efeitos desses precedentes que foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada apenas a cobranças efetuadas após a data da publicação dos respectivos acórdãos – Valores cobrados anteriormente e posteriormente à publicação dos citados precedentes, ocorrida em 30.3.2021 – Restituição singela dos valores cobrados e pagos pela autora antes de 30.3.2021 e, em dobro, após essa data. Empréstimo fraudulento – Crédito depositado na conta corrente da autora - Restituição do valor creditado na conta corrente da autora à ré que constitui consequência lógica do decreto de inexistência de relação jurídica - Partes que devem retornar ao estado anterior – Sentença parcialmente reformada - Apelos da ré e

da autora providos em parte.

(Apelação Cível nº 1001891-29.2022.8.26.0047; Relator JOSÉ MARCOS MARRONE; j. 30/05/2023).

Correta, destarte, a sentença recorrida ao reconhecer a inexistência do débito aqui impugnado, bem como a determinação de restituição dos valores indevidamente descontados, o que será apurado em sede de liquidação do julgado.

No que diz respeito **à forma de restituição das quantias até então descontadas**, se simples ou em dobro, necessário destacar-se o atual entendimento do C. STJ, no julgamento dos EAREsp nº 676.608-RS, com modulação de efeitos, *verbis*:

*EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) **RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. (...) 1.***

Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia. Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel. Min. Humberto Martins,

Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127.721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013.

3. Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC, abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, 'salvo hipótese de engano justificável'. Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa).

4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor).

5. Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei.

6. A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer 'justificativa do seu engano'. Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC.

7. Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima, de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplici do dolo/culpa. Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do

fornecedor de serviços dão substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC. (...)

10. Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados.

11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. 12. Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito.

13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: ***A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.*** Segunda tese: ***A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).*** Modulação dos efeitos: ***Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.***

(STJ, Corte Especial, EAREsp nº 676.608-RS, Relator Ministro OG FERNANDES, j. 21.10.20, destaques deste Relator).

O C. STJ entendeu, portanto, que a restituição em dobro não depende de qualquer elemento volitivo do fornecedor que cobrou o que não era devido, bastando, para tanto, tratar-se de conduta violadora da boa-fé objetiva.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Contudo, houve modulação dos efeitos do referido julgamento, para que a restituição em dobro apenas tenha lugar no tangente a cobranças realizadas a partir de 30/03/2021 (data de publicação do acórdão).

In casu, os descontos se iniciaram em 02/2022, ou seja, após a publicação do acórdão mencionado.

Assim, **é o caso de restituição em dobro, acolhendo-se os pedidos recursais da autora neste ponto.**

Quanto à atualização monetária sobre o valor a ser restituído, aplica-se o disposto no art. 389, parágrafo único, do Código Civil, que teve sua redação alterada pela Lei nº 14.905/2024, e deve ser computada a partir da data de cada desconto, a teor da Súmula 43 do STJ (“*Incidе correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*”).

Quanto aos juros moratórios, aplica-se a taxa SELIC, deduzido o IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil, e, em se tratando de responsabilidade extracontratual, devem ocorrer também do evento danoso (Súmula 54 do STJ), ou seja, de cada desembolso indevido.

Em relação à **compensação de valores**, importante observar que o banco-réu acostou aos autos o comprovante de transferência da quantia mutuada na conta da autora, como se vê a fls. 141, no valor de R\$ 14.892,80. Contudo, dias após a transferência, a autora sofreu o chamado “golpe do boleto” e efetuou o pagamento do valor de R\$13.403,52 acreditando tratar-se de “devolução do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

empréstimo” não contratado.

A fraude foi confirmada pelo réu, como se vê às fls. 60, restando claro que o golpe somente foi possível diante da falha dos sistemas de segurança do banco-réu, o qual permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso aos dados relativos à operação de crédito que a autora possuía, que deveriam ser mantidos sob sigilo, seja por força da Lei Complementar nº 105/2001 (art. 1º)², que dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras, seja por força da Lei Geral de Proteção de Dados (art. 44).

Sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos como o presente, veja-se, a propósito, recente acórdão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, de relatoria da Eminente Ministra NANCY ANDRIGHI:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

² Art. 1º As instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. **No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).**

7. **O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.**

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau.

(REsp nº 2077278/SP; Terceira Turma; Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI; j. 03.10.2023, DJe 09.10.2023).

De fato, tratando-se de fortuito interno relativo aos serviços prestados por instituições financeiras, tem incidência a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

No caso dos autos, ainda que o pagamento realizado pela autora tenha sido feito em favor de beneficiário cujo nome e CNPJ não correspondiam diretamente aos do banco-réu, tal circunstância poderia, quando muito, configurar culpa concorrente, o que não afasta a responsabilidade objetiva do banco-réu, que somente ocorre em caso de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC³).

Caracterizado, destarte, o defeito na prestação do serviço, de rigor que, excepcionalmente, a **compensação seja feita apenas em relação ao valor remanescente (valor efetivamente usufruído pela autora), ou seja, R\$1.489,28, corrigidos monetariamente. Resta ao banco, se o caso, buscar o ressarcimento dos prejuízos junto ao causador do dano.**

Resta analisar o pedido de **indenização por danos morais**, que exige acuidade por parte do julgador, para que atenda às

³ §3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a **culpa exclusiva do consumidor** ou de terceiro.



suas finalidades punitiva e compensatória sem, contudo, caracterizar enriquecimento da parte lesada.

No caso, o pleito da autora não procede.

É que, embora não se possa afastar a responsabilidade objetiva do banco-réu pelo vazamento de dados da operação de crédito que a autora mantém junto à referida instituição financeira, as provas produzidas nos autos, em especial o documento acostado a fls. 32, comprovam que o pagamento realizado pela autora foi feito em favor de beneficiário cujo nome e CNPJ não correspondiam diretamente aos do banco-réu ou ao escritório terceirizado responsável pela cobrança, o que configura culpa concorrente e afasta a responsabilidade do banco-réu pelos danos morais.

Isso porque, se a autora sofreu transtornos e aborrecimentos em decorrência do engodo de que foi vítima, tal não pode ser atribuído exclusivamente ao banco-réu, mas também à culpa da autora por não ter atentado ao fato de que o beneficiário do pagamento não correspondia nem ao banco-réu nem ao escritório parceiro, responsável pela cobrança.

Logo, e não obstante não se possa afastar a responsabilidade objetiva do banco-réu pelos danos materiais causados à autora, em decorrência do defeito do serviço, os transtornos e aborrecimentos sofridos pela autora, no caso concreto, decorreram também de sua própria culpa.

Neste sentido, precedente de minha relatoria:

Apelação – Ação de indenização por danos morais e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

materiais – Fraude do boleto bancário – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Acolhimento em parte – Responsabilidade objetiva do banco-réu por defeito do serviço – Falha dos sistemas de segurança da instituição financeira, a qual permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso aos dados relativos à operação de crédito que a autora possuía, que deveriam ser mantidos sob sigilo, seja por força da Lei Complementar nº 105/2001 (art. 1º), que dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras, seja por força da Lei Geral de Proteção de Dados (art. 44) – Inexistência, contudo, de danos morais – Transtornos e aborrecimentos que decorreram não só da falha do sistema de segurança da instituição financeira, mas também da culpa concorrente da autora, ao deixar de observar que os dados do beneficiário do pagamento não correspondiam aos do banco credor e nem de escritório terceirizado responsável pela cobrança – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível nº 1007955-90.2023.8.26.0024; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 01/04/2025).

Ademais, não se constata a existência de vexame, sofrimento ou humilhação que tenham fugido da normalidade, tampouco ofensa à sua honra subjetiva. Frise-se que a demanda fora ajuizada mais de 3 anos (2024) após a realização do empréstimo (09/2021), o que abala a tese relativa à indenização por prejuízos extrapatrimoniais.

Por oportuno, destaco que este colegiado possui entendimento no sentido de que a ocorrência de danos morais não é presumida na hipótese e, em casos como o presente, não reconhece o direito à indenização.

Nesse sentido:

Prestação de serviços bancários – Fraude – Empréstimo consignado não reconhecido pela autora, tendo culminado com a realização de descontos mensais no valor de R\$ 26,90 em seu benefício previdenciário – Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade do contrato questionado, ônus que lhe cabia, nos termos dos arts. 429, II, do atual CPC e 6º, VIII, do CDC – Prova pericial grafotécnica que atestou a

*falsidade da assinatura da autora no instrumento contratual contestado – Sentença que decretou a inexigibilidade dos valores decorrentes do contrato de empréstimo refutado, bem como condenou o banco réu à restituição dos valores a esse título descontados do benefício previdenciário da autora – Insistência no pedido de compensação descabida – Autora que já realizou depósito judicial do valor recebido em razão do contrato impugnado. Responsabilidade Civil – Empréstimo consignado fraudulento - Condenação do banco réu à restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora que deve prevalecer, mas não durante todo o período em que perduraram os descontos – Entendimento firmado no STJ no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu – Hipótese em que os descontos tiveram início em junho de 2020 – Publicação do citado precedente que se deu em 30.3.2021, de modo que a devolução em dobro somente ocorrerá quanto aos débitos indevidos ocorridos após essa data. Responsabilidade civil – **Dano moral – Contratação fraudulenta de empréstimo consignado que, por si só, não configura dano moral – Não demonstrada a ocorrência de violação significativa a direito de personalidade da autora - Indenização por danos morais que não se legitima – Sentença parcialmente reformada – Decretada a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte.***

(Apelação Cível nº 1000725-80.2021.8.26.0601; Relator JOSÉ MARCOS MARRONE; j. 24/04/2024 – destaques deste Relator).

Apelação – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Autora que questionou a autenticidade da assinatura do instrumento contratual – Banco réu que não mostrou interesse em produzir a prova pericial grafotécnica – Tratando-se de contestação de assinaturas, o ônus da prova incumbe à parte que produziu o documento, nos termos do art. 429, II, do CPC – Aplicação do Tema 1061 do C. STJ – Não tendo o réu se desincumbido em comprovar a regularidade da contratação, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos – Repetição de indébito – Aplicação do entendimento firmado no REsp 676.608/RS – Restituição em dobro devida apenas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

em relação às cobranças realizadas a partir da publicação do acórdão (30/03/2021) – Valores cobrados da autora até março de 2021 que devem ser restituídos de forma simples, enquanto os posteriores devem ser restituídos em dobro – Danos morais – Não ocorrência – Embora a autora não tenha se beneficiado dos valores disponibilizados pelo banco, não houve demonstração de que a conduta do banco tenha causado danos à personalidade da autora – Mero aborrecimento da vida cotidiana a que todos estão sujeitos – Ausência de comprovação de que a autora tenha despendido tempo excessivo ou enfrentado aborrecimento para solucionar a questão – Precedentes – Sentença parcialmente reformada – Verbas sucumbenciais ajustadas – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(Apelação Cível nº 1008302-64.2022.8.26.0637; Relator JORGE TOSTA; j. 10/03/2025).

Assim, **acolho parcialmente o recurso do réu, tão somente para afastar a condenação por dano moral.**

Por fim, quanto aos **honorários de sucumbência** fixados em favor do patrono da autora em 10% do valor da condenação, tem-se que o juízo de origem atuou em estrita observância aos critérios preferenciais elencados no art. 85, § 2º, do CPC.

No caso, a verba honorária não deve incidir sobre o valor da causa, eis que é possível aferir o proveito econômico obtido pela autora com a parcial procedência da ação.

Ademais, não podem ser considerados ínfimos para fins de fixação com base no artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Corolário do exposto, é de rigor a reforma da sentença para julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, a fim de condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, **em dobro**, autorizando a compensação com saldo remanescente depositado na conta da autora (R\$ 1.489,28), afastando-se,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

contudo, a condenação por dano moral.

Com a reforma parcial do julgado, devem ser ajustados os consectários de sucumbência. Cada uma das partes arcará com as despesas dos atos processuais a que deu causa. A autora é condenada ao pagamento de honorários advocatícios, que ora arbitro em 10% do montante relativo aos danos morais (R\$ 10.000,00), observada a justiça gratuita, e a ré é condenada em honorários fixados em 10% do valor da condenação, com fundamento no art. 85, §2º, do CPC.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos da autora e do réu, nos termos acima delineados.

SEM honorários recursais, conforme Tema 1059 do E. STJ.

JORGE TOSTA
Relator