



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140270

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001166-75.2024.8.26.0142, da Comarca de Colina, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado LEONICE VICCARI GOMES (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: **Negaram provimento 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001166-75.2024.8.26.0142

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Leonice Viccari Gomes

Origem: Comarca de Colina - Vara Única

Juiz de Direito: Dr. Fauler Felix de Avila

Voto nº 4745

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débitos, com restituição de valores e indenização por danos morais, em razão da realização de empréstimos e transações não reconhecidas pela autora, pessoa idosa, decorrentes de fraude praticada por terceiros mediante engenharia social. A sentença reconheceu a inexistência das dívidas, determinou a restituição dos valores descontados e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, com condenação em custas e honorários.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira comprovou a regularidade das contratações impugnadas; (ii) verificar se há responsabilidade civil objetiva do banco pelas fraudes praticadas por terceiros; e (iii) definir se é cabível a indenização por danos morais e se o valor fixado se mostra proporcional.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ. A autora é parte vulnerável na relação e foi vítima de golpe com indícios suficientes nos autos.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, fundada no risco da atividade, sendo irrelevante a atuação de terceiro, por configurar fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do STJ.

5. A instituição financeira não comprovou a autenticidade das contratações. Os documentos

apresentados não indicam a efetiva participação da autora, tampouco foram apresentados, em momento oportuno, registros digitais capazes de demonstrar sua atuação (logs, IP, biometria, geolocalização).

6. A juntada extemporânea de documentos em grau recursal sem justificativa afronta os arts. 434 e 435 do CPC, não podendo influir no julgamento.

7. As transferências e contratações foram contestadas prontamente, com lavratura de Boletim de Ocorrência e comparecimento à agência. Ausência de culpa exclusiva da autora.

8. Evidenciada falha na prestação de serviços bancários, que permitiu a ocorrência da fraude mediante engenharia social, justifica-se a reparação por danos materiais e morais.

9. Os descontos indevidos comprometeram cerca de 28% do benefício previdenciário da autora, o que caracteriza dano moral in re ipsa. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se proporcional à extensão do dano, atendendo aos critérios de razoabilidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros no âmbito de operações bancárias, por configurar fortuito interno. 2. Não comprovada a contratação pela consumidora, incumbe ao banco reparar os prejuízos suportados, inclusive com compensação por danos morais.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, 14, 42, p.u.; CPC, arts. 373, II, 434, 435; CC, arts. 927, 389, 398, 405 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 24.11.2011; TJSP, Apelação Cível 1031562-80.2024.8.26.0224, Rel. Gustavo Santini Teodoro, j. 12.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1001376-46.2023.8.26.0568, Rel. Elói Estevão Troly, j. 31.10.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Bradesco S/A**, contra a r. sentença de fls. 187/195, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Leonice Viccari Gomes**, nos seguintes termos:

“*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para o fim de:*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a) *DECLARAR a inexigibilidade dos débitos oriundos das transações fraudulentas, não reconhecidas e contestadas pela parte autora;*

b) *CONDENAR o requerido a restituir à parte autora eventuais valores indevidamente retirados de sua conta bancária, (i) pela transferência não reconhecida, que excedeu aos valores dos empréstimos fraudulentos, e (ii) parcelas dos empréstimos declarados inexigíveis, incidindo juros de mora e correção monetária sobre o valor da condenação, nos termos dos arts. 389/398/405-406, todos do Código Civil; e*

c) *CONDENAR o requerido ao pagamento de compensação moral em favor da requerente no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora nos termos dos arts. 405-406 do Código Civil, e correção monetária a contar do arbitramento (Súmula n. 362 do STJ), na forma do art. 389 do CC. Em razão da sucumbência, a parte requerida arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação (assim considerado o valor da contratação declarada inexistente e as condenações à obrigação de pagar), com fulcro no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.*

Sustenta o apelante, em síntese, que houve culpa exclusiva da vítima, uma vez que a autora não teria se atentado a medidas mínimas de segurança, possibilitando a concretização das transações questionadas. Argumenta que o sistema de segurança da instituição financeira é robusto, com o uso de aplicativo de celular condicionado à prévia solicitação do cliente, em diversas etapas. Assim, não haveria razões para se acolher os pedidos de inexigibilidade de débito, restituição de valores ou reparação por danos morais. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 224/230).

Sem contrarrazões (fls. 310).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Ante o julgamento do recurso, fica prejudicado o pedido de efeito suspensivo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a discussão a saber: (i) se são válidas as contratações de empréstimo consignado e as transações indicadas na inicial; (ii) se é cabível a restituição do indébito; e (iii) se está configurado o dano moral e qual o montante indenizatório.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Segundo consta da inicial, em 20/06/2024, a autora recebeu uma ligação em seu telefone celular proveniente de número fixo que correspondia à agência do Banco Bradesco (fls. 33), onde mantém conta corrente para recebimento de sua aposentadoria.

Na ligação, uma mulher identificou-se como gerente da conta e informou acerca de suposta tentativa de uso fraudulento de cartão de crédito, orientando a autora a desbloquear o aplicativo bancário para bloqueio imediato da alegada fraude.

Relata que, logo após, o mesmo número telefônico realizou nova ligação, atendida pela filha da autora, ocasião em que o atendente se identificou como funcionário do réu, e reiterou que estariam tentando aplicar golpes na requerente.

A autora, então, constatou depósitos não reconhecidos em sua conta e, temendo ter sido vítima de fraude, realizou transferências conforme orientada.

Em seguida, dirigiu-se à agência do Banco Bradesco do município de Colina, onde foi informada de que o número telefônico havia sido clonado e de que diversos empréstimos fraudulentos haviam sido realizados em sua conta.

Sustenta que jamais autorizou ou contratou os empréstimos questionados, não tendo assinado contrato, utilizado reconhecimento facial ou comparecido à agência para solicitação de crédito.

Diante dos fatos, a autora registrou Boletim de

Ocorrência (fls. 18/19) e apresentou reclamação junto ao Procon (fls. 17). Todavia, apesar da promessa do réu de que estariam sendo adotadas providências para o cancelamento dos contratos, a autora passou a sofrer descontos indevidos em seu benefício previdenciário, iniciados em agosto de 2024.

Em contestação (fls. 54/78), o réu sustentou que todas as contratações foram realizadas de forma legítima, mediante a inserção de login e senha junto ao aplicativo do Banco, havendo a devida disponibilização de valores na conta da consumidora.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o réu apresentou: (i) Documento Descritivo de Crédito nº 503567960 (fls. 111/112); (ii) Documento Descritivo de Crédito nº 503568036 (fls. 113/116); (iii) Documento Descritivo de Crédito nº 503568109 (fls. 117/120); (iv) Documento Descritivo de Crédito nº 503621382 (fls. 121/122); e (v) Extrato de conta bancária da autora (fls. 123/154).

Sobreveio petição da autora (fls. 167/172), comunicando a negativação indevida de seu nome, em desrespeito à tutela de urgência concedida às fls. 40/44, para determinar a suspensão da cobrança dos empréstimos questionados, e a exclusão ou, se ainda não houver registro, a abstenção de lançamento de registro em nome da parte autora, junto aos serviços de proteção ao crédito.

O juízo de primeiro grau decidiu pela inexistência dos contratos questionados, condenando o réu à restituição simples do indébito e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais.

A despeito do alegado pela instituição financeira, é inafastável sua responsabilidade. Mesmo que a fraude tenha sido perpetrada por terceiros, cabia ao Banco o ônus de comprovar a ausência da falha de prestação de serviços, o que não fez.

No caso, o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar que os quatro empréstimos questionados, todos realizados no dia 20/06/2024 (fls. 111/122), foram realizados com a inserção das credenciais da demandante, em ambiente virtual seguro.

Destaca-se que os *logs* das contratações (fls. 231/242) foram apresentados apenas em grau recursal, sem qualquer justificativa para juntada extemporânea.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A esse respeito, o artigo 434 do Código de Processo Civil estabelece que *“Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações”*.

Por sua vez, o artigo 435 do mesmo Código prescreve que a juntada posterior de documentos somente é permitida nos seguintes termos:

“É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos documentos novos, quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos autos.

Parágrafo único. Admite-se também a juntada posterior de documentos formados após a petição inicial ou a contestação, bem como dos que se tornaram conhecidos, acessíveis ou disponíveis após esses atos, cabendo à parte que os produzir comprovar o motivo que a impediu de juntá-los anteriormente e incumbindo ao juiz, em qualquer caso, avaliar a conduta da parte de acordo com o art. 5º.”

Logo, tendo em vista que a juntada de documentos pelo réu apelante não se enquadra em nenhuma das hipóteses acima elencadas, tais provas não podem influir no julgamento.

As provas apresentadas pelo réu durante as fases instrutórias se resumiram a documentos descritivos de crédito, sem qualquer assinatura, física ou digital (fls. 111/123), e a extrato da conta bancária da autora (fls. 123/154).

Tais documentos comprovam apenas o teor dos empréstimos, assim como que houve depósitos em favor da autora pelas contratações, seguidos de transferências aos golpistas (fls. 153/154), o que já havia sido admitido pela demandante.

No entanto, inexistem provas de que houve ativa participação da autora na contratação dos empréstimos. Não houve apresentação oportuna de *logs* das contratações, tampouco foi demonstrada a captura de dados de *selfie*, dados de geolocalização ou IP, evidenciando a fragilidade dos sistemas de segurança do réu.

Importa anotar que a narrativa da autora é verossímil e coerente com a versão narrada no Boletim de Ocorrência (fls 18/19), e na reclamação realizada ao Procon (fls. 17). Tais registros, somados à ausência de provas da instituição financeira, evidenciam a fragilidade dos sistemas de segurança do réu.

Assim, ao não comprovar que a consumidora,

pessoalmente, realizou as operações, ou que ela foi culpada pela fraude narrada, a instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus, previsto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 191):

“De se destacar que o requerido se limitou a afirmar que a parte autora agiu de má-fé, para acobertar um prejuízo que a própria deu causa, ou que fora vítima de fraude praticada por terceiros, razão pela qual estaria afastada sua responsabilidade pela restituição dos prejuízos sofridos pela cliente/consumidora.

Todavia, não restou comprovado pelo réu eventual negligência ou ausência das cautelas necessárias pela parte autora, que seguiu orientações por ligação de numeral atribuído à agência do Banco Bradesco de Colina/SP, não havendo qualquer conduta culposa ou dolosa por ela cometida, de modo que não se pode a ela atribuir a responsabilidade por eventual fraude cometida por terceiros, a qual se encontra inserida no risco dos serviços prestados pelo requerido.

Ademais, porque a validade das transações eletrônicas são amplamente defendidas pelo requerido, não podendo de forma seletiva, afirmar que as condutas da requerente foram negligentes porque comuns às fraudes, mas as condutas do requerido não o foram, em que pese ambas terem se utilizado de canais eletrônicos.

Em fato, ressalta-se que a autora compareceu à agência da instituição bancária e registrou Boletim de Ocorrência, no mesmo dia das fraudes perpetradas, a indicar que ela adotou as principais medidas que se encontravam em seu alcance para evitar os prejuízos financeiros, ocasião em que o banco-réu poderia ter adotado as precauções necessárias para impedir as transações realizadas, mas permaneceu inerte.

A instituição requerida teve a oportunidade de provar a regularidade das transações, além de adotar as providências para estorná-las a requerimento da consumidora, no entanto, não se desincumbiu de seu ônus de provar que adotou tais comportamentos. Portanto, a parte requerida deve ser responsabilizada, pois os fraudadores possuíam informações bancárias da parte autora.

Não há como eximir a responsabilidade do requerido perante a parte autora por eventual alegação da ocorrência de ilícito por culpa de

terceiro, que poderia ter sido evitado se atuasse com a diligência esperada a preservar os interesses do consumidor”.

Diante de tais elementos, é forçoso reconhecer que houve falha na prestação de serviços do Banco Bradesco, que deixou de garantir a segurança de seu aplicativo bancário, possibilitando, assim, a prática do golpe.

Importa destacar que não se nega a possibilidade de contratação de empréstimos por terminais de autoatendimento ou aplicativos de celular. Contudo, em caso de impugnação pelo alegado contratante, cabe ao Banco demonstrar a autenticidade dos contratos, mediante apresentação de documentos idôneos que comprovem a autoria da contratação, o que não fez.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do 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”.*

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Vejam-se julgados exemplificativos:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta pelo banco réu contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiro no âmbito*

de operações bancárias, configurando fortuito interno, ou se a responsabilidade resta afastada por culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo. III. RAZÕES DE DECIDIR As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. A disponibilização de serviços no ambiente digital impõe ao banco o dever de segurança que ultrapassa o fornecimento de senhas e tokens, abrangendo mecanismos eficazes de monitoramento comportamental e detecção de anomalias transacionais. No caso concreto, os empréstimos contratados e as transferências PIX imediatas em valores elevados revelaram-se manifestamente atípicos em relação ao perfil do autor. A tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Persistência nos descontos após notificação da fraude e decisão liminar que os suspendia afasta engano justificável, incidindo a restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Configurados os danos morais in re ipsa pela negativação indevida e comprometimento de verba alimentar, mostra-se adequado o quantum de R\$ 10.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando-se como fortuito interno. 2. A falha em implementar mecanismos eficazes de detecção de transações atípicas ao perfil do consumidor configura defeito na prestação do serviço. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 3º, II, 42, parágrafo único; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR, Segunda Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/11/2011; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Marco Pelegrini, j. 24/09/2025; TJSP, Apelação Cível

1002873-58.2024.8.26.0666, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 21/08/2025”. (TJSP; Apelação Cível 1031562-80.2024.8.26.0224; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)

*“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. **Empréstimo, transação via PIX e compras em cartão de crédito não reconhecidas pela autora. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações suspeitas. Necessário retorno das partes ao status quo ante. 3. Dano moral. Perda de tempo útil. A negativação indevida do nome de quem não é devedor provoca dano moral – in re ipsa – ao negativado, em razão do abalo de seu crédito. 4. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios, em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido”.*** (TJSP; Apelação Cível 1001376-46.2023.8.26.0568; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela inexigibilidade dos empréstimos questionados, realizados em 20/06/2024, bem como a condenação do réu à restituição dos valores debitados do benefício previdenciário da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, também estão configurados os danos morais. Ao sofrer descontos indevidos em seu benefício previdenciário, a autora foi privada de verbas essenciais para a manutenção de suas despesas.

Conforme apurado, há notícia de que o nome da autora foi negativado pelo réu em razão de um dos empréstimos questionados, com parcela mensal no valor de R\$ 333,40 (fls. 170). Embora o valor da referida anotação não seja exatamente compatível com as parcelas dos empréstimos em discussão, aproximando-se mais daquele com parcelas de R\$ 333,82 (fls. 122), o réu não prestou esclarecimentos acerca do débito.

Além disso, em razão do empréstimo consignado nº 0123503568109, a autora sofreu descontos indevidos em seu benefício, no valor de R\$ 363,52 mensais, e pelo empréstimo consignado nº 0123503568036, descontos mensais de R\$ 139,61. Somados, os descontos perfazem o valor mensal de R\$ 503,13 (fls. 37).

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, especialmente porque o benefício previdenciário da autora é modesto, no valor bruto de R\$ R\$1.794,40 (fls. 36). Assim, os descontos chegaram a representar 28% de seus proventos.

Centrado nos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, reputo adequado o valor indenizatório de R\$ 5.000,00, que é suficiente para reparar os prejuízos causados à vítima, sem representar excesso, além de estar em consonância com julgados deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo.

Vejam-se julgados exemplificativos:

*“Apelação – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica, repetição do indébito e reparação por danos morais – Sentença que julgou procedente o pedido para declarar a inexistência da relação jurídica, determinar a repetição, em dobro, do indébito, além de danos morais fixados em R\$ 10.000,00 – Apelo do réu. **Empréstimo consignado – Ré que não se desincumbiu do seu ônus probatório de comprovar a regularidade da contratação – A mera juntada dos “logs”, inespecíficos, da suposta operação em terminal de autoatendimento, aliado à ausência de prova do depósito do suposto empréstimo, demonstram que a ré não se desincumbiu do seu***

*ônus probatório. Repetição do indébito – Aplicação da tese do STJ no EREsp nº 1.413.542/RS, no sentido de que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva – No caso específico dos autos, verifica-se atitude negligente, eis que sequer foi demonstrado o depósito — Necessidade de repetição em dobro do indébito. Danos morais – Ocorrência, na específica hipótese em exame – Banco que não comprovou o depósito do valor – **Hipótese narrada que, embora não se qualifique como dano "in re ipsa", ultrapassou o limite do mero dissabor – Valor da indenização minorado para R\$ 5.000,00. Recurso provido em parte**". (TJSP; Apelação Cível 1008978-85.2024.8.26.0590; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)*

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO EM ATENÇÃO AO EARESP Nº 678.606/RS. VALOR DO DANO MORAL REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por aposentada. [...] II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira comprovou a existência e validade da contratação eletrônica do empréstimo consignado; (ii) determinar se a ausência de comprovação da contratação implica na restituição em dobro dos valores descontados; (iii) verificar se é cabível a indenização por danos morais e, em caso positivo, se o valor arbitrado deve ser mantido ou

reduzido. III. RAZÕES DE DECIDIR Cabe à instituição financeira, na qualidade de fornecedora de serviços, o ônus de demonstrar a existência, regularidade e validade da contratação impugnada, especialmente em se tratando de operação realizada por meios eletrônicos. A ausência de comprovação da contratação por meio de elementos mínimos de rastreabilidade – como geolocalização, IP, biometria facial, logs de acesso, assinatura eletrônica ou comprovante de transferência do valor contratado – revela falha na prestação do serviço e impede o reconhecimento da validade da operação. A mera apresentação de telas internas do sistema da instituição financeira, sem respaldo documental idôneo, é insuficiente para comprovar o consentimento da parte autora. A inexistência de comprovação da contratação e da transferência de valores à autora autoriza a declaração de inexistência da relação jurídica e a restituição em dobro dos valores descontados, por caracterizar conduta contrária à boa-fé objetiva, tal como decidido no EAREsp nº 678.606/RS. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na contratação eletrônica decorre do risco da atividade, na forma do artigo 14 do CDC, sendo devida a indenização por danos morais em razão dos descontos indevidos em benefício previdenciário, de natureza alimentar. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, devendo ser fixado em R\$ 5.000,00, montante suficiente para atender às funções compensatória e punitiva da reparação civil, conforme jurisprudência dominante deste Tribunal. IV. DISPOSITIVO Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1502323-49.2024.8.26.0005; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2025; Data de Registro: 22/07/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, a fraude em questão acarretou perda dos valores depositados à autora, o que só se consumou em razão da falha do réu apelante, tornando-se inviável a compensação de débitos.

Observa-se que os valores recebidos (R\$ 615,14, R\$ 6.500,00 R\$ 2.150,00 e R\$ 6.000,00 – fls. 153) somam R\$ 15.265,14, montante um pouco inferior ao transferido aos golpistas, no total de 15.265,74 (9.950,37 + 5.315,37 – fls. 153/154).

Logo, acertado o afastamento da compensação de valores, com a condenação do réu à restituição do valor que excedeu ao montante recebidos pelos empréstimos, e das parcelas descontadas da autora pelas contratações.

Conclui-se, então, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Assim, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, ratifico a r. sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos, aliados aos agora lançados.

Desta feita, apesar da manutenção do julgado, deixo de majorar os honorários advocatícios devidos pelos réus, uma vez que não foram apresentadas contrarrazões pela parte contrária.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR