



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000077945

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001331-79.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante MARLY COSTA SIMÕES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º: 1001331-79.2025.8.26.0048

Comarca: Atibaia (4ª Vara Cível)

Apelante: MARLY COSTA SIMÕES

Apelada: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

Juiz(a): CLÁUDIA DE ABREU MONTEIRO DE CASTRO

Voto n.º 6.811

APELAÇÃO CÍVEL - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Autora que alega ter recebido ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do banco requerido e, sob o pretexto de devolver tarifa bancária e de posse de dados sigilosos da requerente, e que deveriam estar em exclusiva guarda do réu, conseguiu induzi-la em erro a contratar dois empréstimos consignados e seguro prestamista acessório, com posteriores transferências dos montantes, via pix, para terceiros desconhecidos - Demanda julgada improcedente - Apelo da parte autora.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude perpetrada por terceiros - Requerido que não comprovou a válida contratação dos empréstimos e do seguro prestamista respectivo - Responsabilidade dos bancos réus pela falha de segurança verificada ao permitir a contratação fraudulenta dos empréstimos e autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil da correntista, que no caso sequer foi comprovado pelo réu - Parte autora que é idosa (tem 68 anos de idade) e é aposentada, percebendo mensalmente benefício previdenciário de um salário-mínimo - Presente especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra - Precedentes - Contratos declarados inexistentes, com retorno das partes ao estado anterior ao das contratações.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO - DEVOLUÇÃO SIMPLES - Tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp 676.608/RS - Caso concreto em que não se pode falar em má-fé e nem em ausência de boa-fé objetiva, porque, a despeito da fraude praticada contra a consumidora e da responsabilidade objetiva do prestador de serviços, o banco também foi vítima da situação aqui delineada - Hipótese de devolução simples.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DANO MORAL - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 1007/1012, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cc. indenização por danos materiais e morais, movida por Marly Costa Simões em face de Banco Mercantil do Brasil S.A., condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Recorre a autora (fls. 1016/1030), sustentando, em síntese, que foi vítima de fraude após receber ligação de pessoa que, sob o pretexto de devolver tarifa bancária, se passou por funcionário do banco requerido, induzindo-a a realizar procedimentos que resultaram em empréstimos e posteriores transferências que não foram realizadas por ela e apenas beneficiaram os golpistas. Aponta falha na prestação do serviço bancário, pois o fraudador tinha acesso a dados sigilosos e que deveriam permanecer sob a exclusiva guarda do apelado. Assim, insiste na pretensão declaratória de inexistência dos contratos, na devolução em dobro dos valores descontados indevidamente de sua conta, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, bem como na indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido com preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 1034/1045).

É o relatório.

2. Rejeito, desde logo, a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo apelado, pois as razões recursais impugnam específica e adequadamente os capítulos da sentença que pretendem reformar.

Isso superado, o recurso merece parcial provimento.

Narra a autora, na petição inicial que, em 16/12/2024, recebeu ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do banco requerido e, sob o pretexto de devolver tarifa bancária e de posse de dados sigilosos da requerente, conseguiu induzi-la em erro a contratar dois empréstimos consignados (contrato n.º 808499998, no valor de R\$ 21.838,83 e n.º 808499999, no valor de R\$ 2.850,15), com posterior transferências dos montantes, via pix, para terceiros desconhecidos.

Afirma que recebe apenas um salário-mínimo mensal, de modo que os empréstimos não são compatíveis com seu perfil e não deveriam ter sido autorizados.

Diz que os empréstimos ensejaram débito de R\$1.266,82 de sua conta, a título de seguro prestamista acessório e igualmente inexistente.

Assim, busca a declaração de inexigibilidade dos contratos fraudulentos, repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais, sugerindo o valor de R\$ 20.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, daí o apelo, que comporta parcial provimento.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, 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"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a parte autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, vez que recebeu contato por telefone, acreditando se tratar de funcionário do banco e seguiu as instruções do estelionatário que culminaram nos contratos ora impugnados.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou, eis que o número do telefone de contato não pertencia, de fato, ao banco e a correntista não buscou, antes, os contatos oficiais do banco réu.

Entretanto, nem sempre haverá rompimento donexo causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para situação fática, a análise do rompimento donexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

E esse é o caso dos autos, eis que a autora é idosa, aposentada e recebe benefício previdenciário de um salário-mínimo e foi vítima de golpe com utilização de engenharia social.

Tenho, pois, por comprovada, especial condição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipervulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra.

Com efeito, o requerido, em defesa, apenas exibiu os instrumentos contratuais de empréstimo e do seguro prestamista acessório (fls. 372/377).

Mas não comprovou, como lhe incumbia, a inexistência do defeito na prestação dos serviços, em seus sistemas de segurança, ou que as transações impugnadas não fogem ao perfil da correntista, já que sequer exibiu os extratos bancários da parte requerente.

Desse modo, tem-se como não demonstrado que as transações impugnadas sejam compatíveis com o perfil de consumo da requerente.

Nessa conformidade, as transações realizadas em tais circunstâncias por si seriam suficientes para que fosse detectado pelo sistema de segurança do serviço bancário que criminosos estavam tendo acesso aos dados da autora.

Entretanto, o réu, ao invés de bloquear as operações, permitiu que as movimentações fossem realizadas.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

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 n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Desse modo, não há como reconhecer culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Está caracterizada a negligência do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtém o lucro de sua atividade empresarial, estando, pois, configurados os requisitos da responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços.

Desse modo, deve ser declarada a inexistência dos contratos de

empréstimo consignado e do contrato acessório de seguro prestamista, com retorno das partes ao estado anterior ao da contratação.

Considerando ser incontroverso que houve crédito de valores pelo requerido na conta bancária da requerente, no total de R\$ 23.963,83, mas havendo prova de que ao menos parte dos valores foram transferidos a terceiros (Guilherme Halfel e Matheus Santos Marques) no mesmo dia da contratação e no dia seguinte (fls. 35), a eventual compensação entre créditos e débitos deve ser discutida em cumprimento de sentença, observando-se, para tanto, que os valores efetivamente creditados pelo banco à consumidora, mas indevidamente transferidos a terceiros não poderão ser cobrados da requerente, devendo ser direcionada a pretensão àqueles efetivamente beneficiados com as transferências.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO

Em relação à devolução dos valores indevidamente cobrados a título dos contratos declarados inexistentes, o artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor prevê que *“o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

A respeito, o C. Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte 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 cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”* (STJ. Corte Especial. EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Cabe ressaltar, ainda, que a E. Corte Especial do STJ promoveu a modulação dos efeitos do entendimento firmado no referido julgamento, no sentido de que: *“[...] 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 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

O v. acórdão acima referido foi publicado em 30 de março de 2021.

Portanto:

- (i) para que os valores indevidamente cobrados da parte autora até 30/03/2021 sejam devolvidos em dobro, deve estar demonstrada a má-fé do fornecedor; ausente prova da má-fé, a devolução será simples;
- (ii) para que os valores indevidamente cobrados da parte autora após 30/03/2021 sejam devolvidos em dobro, basta que a cobrança constitua conduta contrária à boa-fé objetiva; não há necessidade de prova da má-fé, mas, se a boa-fé objetiva não houver sido vulnerada, a devolução será simples.

Em outras palavras, para os valores indevidamente cobrados após 30/03/2021, não se exige mais o dolo, ou seja, a prova de má-fé do fornecedor.

Porém, se houver engano justificável, isto é, se a conduta do fornecedor não for contrária à boa-fé objetiva, a devolução será simples.

No caso dos autos, as cobranças, embora indevidas, tiveram origem em contrato que, de forma razoável, o banco réu supôs válido e lícito, tanto que somente em juízo foi constatada a fraude.

Não se pode, pois, afastar o engano justificável nem a boa-fé objetiva do banco réu no caso concreto.

Daí porque, na hipótese em exame, a devolução deve ser simples.

É como julga esta Câmara:

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado

pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025) (grifo nosso)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Falta de demonstração pela instituição financeira da legitimidade da contratação do empréstimo consignado impugnado pela autora. Hipótese em que, contestada pela parte ativa a autenticidade da assinatura aposta na cédula de crédito bancário apresentada pelo réu, não se interessou ele em custear a produção da perícia grafotécnica, ônus que lhe incumbia. Inexigibilidade dos débitos declarada. Defeito na segurança do serviço bancário. Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Negligência do banco evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada na sentença em R\$ 8.000,00. Admissibilidade de sua redução para o importe de R\$ 5.000,00. Repetição do indébito. Descabimento do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha o autor impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Juros legais de mora incidentes sobre a indenização por danos morais e sobre a repetição simples do indébito que devem ser computados desde a data do ato ilícito [primeiro desconto indevido], e desde a data de cada desconto, respectivamente, porque se cuida aqui de responsabilidade civil extracontratual (Súmula n. 54, do STJ). Descabimento do pleito de que seja afastada a compensação de valores na apuração da relação débito/crédito estabelecida entre as partes, uma vez que a anulação do contrato impugnado na causa implica necessariamente no retorno das partes ao estado anterior à contratação. Razoabilidade do pleito de majoração da verba honorária sucumbencial para 20% sobre o valor atualizado da condenação. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recursos parcialmente providos. Dispositivo: deram parcial provimento a ambos os recursos.

(TJSP; Apelação Cível 1005883-08.2023.8.26.0291; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaboticabal - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

DANO MORAL

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que ultrapassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero dissabor.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também foi vítima.

No sentido do quanto acima decidido:

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de

empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

Nesse contexto, resolve-se reformar a r. sentença, para julgar parcialmente procedente a ação, declarar a inexistência dos contratos de empréstimo consignado n°s 808499998 e 808499999, e do seguro prestamista a eles acessório (fls. 372/377), com devolução simples dos valores indevidamente descontados da requerente para pagamento das prestações/parcelas respectivas, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: até 27/08/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; a partir de 28/08/2024, a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24 (Tema Repetitivo 1368/STJ), admitida eventual compensação, a ser verificada em cumprimento de sentença, nos termos da fundamentação.

Com esse resultado, a sucumbência é recíproca, pelo que cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios devidos pelo réu aos advogados da requerente em R\$1.500,00 (CPC, art. 85, §8º) e devidos pela autora aos advogados do requerido em 10% do valor pretendido a título de danos morais (CPC, art. 85, §2º), devidamente atualizado, observada a gratuidade deferida à apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator