



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000306633

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001930-28.2025.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante/apelada GUILHERMINA APARECIDA DA SILVA, é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso do réu e improvimento ao recurso da autora. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001930-28.2025.8.26.0271

Apelante/Apelado: Guilhermina Aparecida da Silva

Apelado/Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Itapevi

Juiz(a): Mauricio da Costa Carvalho Vidigal Filho

Voto nº 13980

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA. CAPTURA DE BIOMETRIA POR TERCEIROS (“FALSOS AGENTES DE SAÚDE”). CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANO IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO PARA R\$ 5.000,00, À LUZ DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO E DO RÉU, PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais e declaração de inexigibilidade de dívida, reconhecendo a nulidade de contratos de empréstimo consignado e de operações com cartão de crédito consignado firmados mediante fraude, determinando o estorno dos lançamentos indevidos e condenando a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além da fixação de honorários advocatícios sobre o valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira pode ser responsabilizada objetivamente por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

operações bancárias fraudulentas realizadas por terceiros mediante captura indevida de biometria facial da consumidora; (ii) aferir a ocorrência de dano moral indenizável e verificar a adequação do quantum fixado; (iii) analisar os honorários advocatícios sucumbenciais

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC).

A fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social, com captura indevida de biometria facial da consumidora idosa, insere-se no risco da atividade bancária, caracterizando fortuito interno, conforme entendimento pacificado na Súmula 479 do STJ, não sendo apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira.

A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das contratações impugnadas, limitando-se à juntada de documentos unilaterais desprovidos de elementos mínimos de segurança digital, tais como metadados, certificação de assinatura eletrônica, registros de IP, geolocalização ou autenticação robusta da manifestação de vontade da consumidora.

As operações realizadas, seguidas de transferências via Pix em curto lapso temporal, mostram-se absolutamente destoantes do perfil da correntista, pessoa idosa que utilizava a conta exclusivamente para recebimento de benefício previdenciário, evidenciando falha no sistema de monitoramento e prevenção a fraudes do banco réu.

A alegação de culpa exclusiva da vítima não prospera, pois a captura da biometria facial mediante ardil não rompe o nexo causal quando a instituição financeira deixa de adotar mecanismos eficazes de segurança capazes de identificar e bloquear movimentações manifestamente atípicas, especialmente em relação a consumidores hipervulneráveis.

O dano moral encontra-se configurado, uma vez que os descontos indevidos recaíram sobre verba de natureza alimentar, comprometendo a subsistência da consumidora idosa e impondo-lhe angústia, insegurança financeira e a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

necessidade de recorrer ao Poder Judiciário para cessar a ilicitude, situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano.

O *quantum* indenizatório comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sendo adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, consideradas a gravidade da falha na prestação do serviço, a extensão do dano suportado pela parte autora, o caráter compensatório da indenização e sua função pedagógica, sem importar em enriquecimento sem causa, além de guardar consonância com os parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos.

No tocante aos honorários advocatícios sucumbenciais, correta a fixação sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, uma vez existente condenação pecuniária certa e mensurável, sendo indevida a inclusão do valor nominal dos contratos declarados inexigíveis.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso da autora desprovido e do réu, parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A fraude bancária praticada por terceiros mediante engenharia social e captura indevida de biometria facial configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmulas 297 e 479 do STJ). 2. A contratação simultânea de múltiplos empréstimos e a realização de operações financeiras atípicas, sem mecanismos eficazes de segurança, caracterizam falha na prestação do serviço. 3. Descontos indevidos incidentes sobre verba de natureza alimentar de consumidora idosa configuram dano moral indenizável, por extrapolarem o mero aborrecimento cotidiano; o quantum indenizatório comporta redução para R\$ 5.000,00, valor adequado e proporcional às circunstâncias do caso concreto, à gravidade da falha na prestação do serviço, à extensão do dano e aos parâmetros adotados por esta Corte. 4. Os honorários advocatícios sucumbenciais devem incidir sobre o valor da condenação, sendo indevida a inclusão do valor nominal de contratos declarados inexigíveis que não representem proveito econômico efetivo.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §§2º e 11, 489, §1º, IV, e 1.025.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível nº 1016514-37.2025.8.26.0001, Rel. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2), j. 27.01.2026.

TJSP, Apelação Cível nº 1503039-82.2025.8.26.0606, Rel. João Carlos Calmon Ribeiro, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 12.11.2025.

TJSP, Apelação Cível nº 1006777-23.2025.8.26.0320, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, Núcleo 4.0-T. VII (DP2), j. 10.03.2026.

TJSP, Apelação Cível nº 1005460-33.2025.8.26.0047, Rel. Rosana Santiso, Núcleo 4.0-T. IV (DP2), j. 04.02.2026.

TJSP; Apelação Cível 1012447-18.2025.8.26.0037; Rel. João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2); j. 16/03/2026.

Vistos.

Trata-se de ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais e declaração de inexigibilidade de dívida proposta por GUILHERMINA APARECIDA DA SILVA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

A sentença (fls. 338/342) julgou parcialmente procedente a demanda, com dispositivo assim redigido: *“Por essas razões, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para declarar a inexigibilidade de todas as obrigações resultantes dos contratos impugnados, quais sejam, contrato n.º 808729384, n.º 808729385 e n.º 910002286114, bem como dos lançamentos em cartão de crédito consignado, identificados pelas transações n.º 92654473e 92514473 e, conseqüentemente, determinar à ré o estorno, no prazo de 5 (cinco) dias, de todos os lançamentos a ele relacionados, estendendo para esse fim a tutela de urgência inicialmente deferida; bem como para condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos e acrescidos de juros desde a citação e*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atualizados a partir desta data, segundo os índices detalhados na fundamentação. Ante a sucumbência em maior extensão (art. 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil), arcará o réu com as custas e despesas do processo, que deixaram de ser adiar pela autora em função da gratuidade, e com honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação.”.

Foram opostos embargos de declaração às fls. 349/353 e às fls. 354/355 por ambas as partes, tendo sido acolhidos apenas os embargos opostos pelo banco requerido, conforme decisão de fls. 356/357, e rejeitados os embargos da parte autora, passando a constar da r. sentença o seguinte: *“JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para declarar a inexigibilidade de todas as obrigações resultantes dos contratos impugnados, quais sejam, contrato n.º 808729384, n.º 808729385 e n.º 910002286114, bem como dos lançamentos em cartão de crédito consignado, identificados pelas transações n.º 92654473 e 92514473 e, conseqüentemente, determinar à ré o estorno, no prazo de 5 (cinco) dias, de todos os lançamentos a ele relacionados, estendendo para esse fim a tutela de urgência inicialmente deferida; bem como para condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, acrescidos de juros desde a citação e atualizados a partir desta data, segundo os índices detalhados na fundamentação, assegurada a compensação com o valor remanescente mantido na conta bancária da autora, correspondente a R\$ 292,88 (duzentos e noventa e dois reais e oitenta e oito centavos).x*

A parte autora interpôs recurso de apelação (fls. 361/369) alega, em síntese, que, embora a sentença tenha julgado parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade das dívidas decorrentes de contratos e condenando o réu ao pagamento de indenização por danos morais, houve equívoco na fixação da base de cálculo dos honorários advocatícios de sucumbência, pois o Juízo de origem considerou apenas o valor da condenação por danos morais, deixando de incluir o proveito econômico obtido com a declaração de inexigibilidade das dívidas. Sustenta que, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, em casos de cumulação de pedidos, os honorários devem incidir também sobre o proveito econômico obtido, correspondente ao valor das obrigações declaradas inexigíveis. Assim,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

requer o provimento do recurso para reformar parcialmente a sentença apenas nesse ponto, a fim de que os honorários sejam fixados em 10% sobre a soma do valor da condenação por danos morais com o valor das dívidas declaradas inexigíveis.

O banco réu também interpôs apelação (fls. 370/377), sustenta, em síntese, que a sentença deve ser reformada, pois não houve falha na prestação de serviços bancários. Alega que a própria autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, tendo fornecido informações e realizado operações por orientação de estelionatários, sem qualquer participação da instituição financeira, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que rompe o nexo de causalidade e afasta sua responsabilidade. Assim, requer o provimento do recurso para reformar a sentença.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 383/395 e 396/399.

Recursos tempestivos e regularmente processados.

É o relatório.

Fundamento e voto.

De início, impende destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, respondendo pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa, nos termos do artigo 14 do CDC. Tal responsabilidade funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes de sua atividade.

A matéria encontra-se pacificada pela súmula 479 do STJ, in verbis: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

bancárias."

No caso em tela, restou incontroverso e documentalmente comprovado que a autora foi vítima de golpe em sua residência no dia 31 de janeiro de 2025, ocasião em que indivíduos se apresentaram como agentes de fiscalização sanitária (“fiscais da dengue”) e solicitaram a captura de fotografias de seu rosto sob o pretexto de registro de visita técnica. Posteriormente, utilizando-se dessa biometria obtida mediante fraude, foram realizadas diversas operações financeiras em nome da autora, consistentes na contratação de empréstimos consignados e operações vinculadas a cartão de crédito consignado, seguidas de transferências via Pix para terceiros desconhecidos, esvaziando os recursos da conta bancária e comprometendo verba de natureza alimentar.

Contudo, apesar de sustentar a regularidade das operações, o banco apelante não apresentou prova idônea capaz de demonstrar que as contratações foram efetivamente realizadas pela autora ou que os valores disponibilizados tenham revertido em seu benefício.

A documentação relativa às supostas contratações não contém elementos mínimos de segurança digital, tais como certificação de assinatura eletrônica, registro criptográfico, hash de autenticação ou qualquer outro mecanismo técnico capaz de comprovar a autenticidade da manifestação de vontade.

Nesse sentido, conforme muito bem fundamentado pelo MM. Juízo de primeiro grau: *“O réu, no entanto, apesar de sustentar a regularidade da contratação, não apresentou contrato assinado nem extrato de banco de dados com registros suficientes a autenticar a contratação por meio eletrônico, o que pressuporia detalhes do acesso, registro da captura de biometria, registros da origem da conexão (endereço IP, porta lógica, dispositivo), entre outros. Além disso, como já destacado em decisão liminar (fls. 19/20), foram realizadas as contratações supostamente simultâneas em 30/01/2025, às 13:09:16, do contrato de empréstimo consignado n.º 808729384, no valor de R\$ 7.168,59 (fl. 114); do contrato de empréstimo consignado n.º 808729385, no valor de R\$ 4.578,27 (fl. 115);*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e de duas transações referentes à contratação de cartão de crédito consignado, ambas no valor de R\$ 1.575,00 (fls. 117/118), tudo em manifesto descompasso com o perfil de risco e de utilização da consumidora. As transações impugnadas foram seguidas de transferências para terceiros, nos valores de R\$ 4.699,99 e R\$ 10.000,00, além de recarga para celular no valor de R\$ 100,00, não reconhecidas pela autora. Além disso, em 04/02/2025, foi contratado novo empréstimo consignado n.º910002286114, no valor de R\$ 1.196,00 (fl. 295), seguido de transferência no valor de R\$ 999,99. Evidente a falha da prestação de serviços, em permitir movimentação dessa natureza, sem a atuação de nenhum mecanismo de segurança, fosse automatizado ou manual.”.

Verifica-se, portanto, que em nenhum momento foi demonstrado que as operações foram realizadas por meio de dispositivo autorizado pela autora ou a partir de aplicativo sob seu efetivo controle. Ao contrário, os elementos dos autos evidenciam que toda a movimentação financeira decorreu da atuação de agentes criminosos que se valeram de técnicas de engenharia social para capturar dados biométricos da vítima.

Cumprе salientar que é dever das instituições financeiras manter sistemas de segurança e monitoramento eficazes, capazes de identificar e bloquear preventivamente operações que destoem do padrão habitual de utilização da conta bancária, sobretudo quando se trata de consumidor idoso, reconhecidamente hipervulnerável.

No presente caso, a aprovação automática de múltiplos empréstimos em curto lapso temporal, seguida de transferências sucessivas que praticamente esgotaram a capacidade financeira da correntista, evidencia grave falha no sistema antifraude da instituição financeira. A incapacidade de identificar movimentações absolutamente discrepantes do perfil da consumidora caracteriza fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, não podendo o prejuízo ser transferido ao consumidor.

Não prospera, portanto, a alegação da instituição financeira de que as operações teriam sido realizadas mediante uso de dispositivo seguro, senha pessoal e validação biométrica (“selfie”). Em tempos de crescente sofisticação das fraudes bancárias, os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sistemas de segurança não podem se limitar à mera validação formal da autenticação, devendo realizar análise contextual das operações, com verificação de perfil de consumo, geolocalização, habitualidade e volume das transações.

A captura da biometria facial da autora mediante ardil demonstra justamente a vulnerabilidade do sistema adotado pela instituição financeira, que aceita tal validação sem qualquer verificação adicional diante de operações manifestamente atípicas.

Assim, o fato de a autora ter sido induzida em erro por criminosos não configura culpa exclusiva da vítima, mas sim hipótese clássica de fortuito interno, pois a fragilidade do sistema de segurança do banco foi determinante para a concretização do evento danoso.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo é firme ao reconhecer a falha na prestação do serviço em casos análogos:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE MÚTUO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA PROVIDO. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora, idosa, apela alegando que foi vítima de golpe perpetrado por terceiros ("falsos agentes de saúde") para coleta de biometria facial, resultando na contratação de empréstimo não consentido, sem proveito econômico. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar a ocorrência de fraude; a responsabilidade da instituição financeira; a forma de restituição dos valores (simples ou em dobro) e a ocorrência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Incontroverso que o autor foi vítima de golpe a partir da captação de sua biometria, tendo esta sido capturada sob falso pretexto. O banco não comprovou que o numerário reverteu em benefício do autor, tampouco a regularidade da vontade manifestada, viciada na origem. Tampouco comprovou a abertura de conta corrente em nome do autor. 2. Configuração de Fortuito Interno. A fraude



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

praticada por terceiros que, no contexto dos autos, insere-se no risco do empreendimento (Súmula 479/STJ), não elidindo a responsabilidade do banco, que falhou na segurança ao aprovar operação atípica para o perfil do consumidor e não demonstrou a segurança digital da contratação. 3. Repetição do Indébito em Dobro. Aplicação da tese do EAREsp 676.608/RS (STJ). Descontos iniciados em abril de 2025 (após 30/03/2021). 4. Dano moral configurado e que não se deu in re ipsa. Descontos indevidos em benefício previdenciário e superiores a 5% dos proventos líquidos, com insurgência tão logo percebidos, a indicar sua imprescindibilidade, e sem efetiva contraprestação. Situação concreta de dano extrapatrimonial. IV. DISPOSITIVO: Recurso provido. Ônus sucumbenciais integralmente a cargo da parte ré. (TJSP; Apelação Cível 1016514-37.2025.8.26.0001; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)”;

“Apelações Cíveis. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Teoria do risco do negócio. Dever de segurança do serviço. Responsabilidade de natureza objetiva. Precedente do C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo e Súmula nº 479. Terceiros que se passaram por agentes de saúde para angariar a confiança do autor e obter as informações necessárias para realização de empréstimos. Operações impugnadas fogem do perfil do autor, a caracterizar falha no sistema de segurança do réu. Declaração de inexigibilidade de débito em relação aos empréstimos realizados pelos golpistas. Dano material caracterizado. Dano moral. Ocorrência. Movimentação de conta bancária com concessão de empréstimos. Invasão de conta. Arbitramento que deve levar em consideração as peculiaridades do caso concreto. Indenização reduzida para R\$ 5.000,00. Critérios de razoabilidade e proporcionalidade. De rigor a repetição em dobro. Tese fixada no EAREsp n. 676.608/RS proferido pelo C. Superior Tribunal de Justiça. Cobrança indevida que não se trata de engano justificável, mas sim de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conduta contrária a boa-fé objetiva. Multa. Possibilidade. Art. 536, caput e §1º, do CPC. Efetividade da tutela concedida. Imposição de multa de R\$ 1.000,00 por ato de descumprimento. Limitação a R\$ 10.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso do autor provido e recurso do réu parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1503039-82.2025.8.26.0606; Relator (a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)”.

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO" E DA "SELFIE". VÍTIMA IDOSA. CONTRATAÇÃO DE MÚLTIPLOS EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS EM CURTO LAPSO TEMPORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Responsabilidade Civil. Relação de consumo caracterizada (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros (Súmula 479 do STJ). Autor, idoso e aposentado, ludibriado por terceiros que se passaram por agentes de fiscalização sanitária para captura de fotografia facial ("selfie"). Utilização da biometria para contratação de cinco empréstimos e realização de quatorze transferências via Pix em dois dias, totalizando movimentação vultosa e absolutamente destoante do perfil do correntista, que utiliza a conta apenas para recebimento de benefício previdenciário. Falha no sistema de segurança e monitoramento da instituição financeira evidenciada. Omissão do banco em bloquear preventivamente operações que fogem drasticamente ao padrão habitual, realizadas em sequência (perfil de fraude). Tese de culpa exclusiva da vítima afastada. A captura de biometria facial mediante artil, isoladamente, não elide a responsabilidade do banco diante da notória atipicidade das movimentações financeiras ("engenharia social"). Dever de segurança não observado. Danos morais. Configuração. Situação que ultrapassa o mero dissabor cotidiano, atingindo verba de natureza



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

alimentar (aposentadoria) e gerando aflição e desequilíbrio financeiro ao idoso hipossuficiente. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra módico, porém mantido à míngua de recurso da parte autora para majoração, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Multa por embargos protelatórios. Manutenção. Embargos de declaração opostos na origem com nítido caráter de rediscussão de matéria já decidida (compensação de valores), justificando a penalidade do art. 1.026, § 2º, do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006777-23.2025.8.26.0320; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2026; Data de Registro: 10/03/2026)".

Assim, correta a sentença ao reconhecer a falha na prestação do serviço e declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações fraudulentas, bem como ao condenar a instituição financeira pelos danos suportados pela consumidora.

Com efeito, a situação vivenciada pela autora ultrapassa, de forma inequívoca, o mero dissabor cotidiano ou o aborrecimento corriqueiro inerente às relações negociais. No caso concreto, trata-se de pessoa idosa e hipossuficiente, que teve sua única fonte de subsistência comprometida por descontos decorrentes de empréstimos consignados que jamais contratou.

Tal circunstância evidencia não apenas prejuízo patrimonial, mas também grave violação à esfera extrapatrimonial da autora, que se viu privada de recursos essenciais à sua subsistência, suportando angústia, insegurança financeira e incerteza quanto à manutenção de condições mínimas de vida digna.

Some-se a isso a postura omissiva da instituição financeira, que, mesmo após cientificada da irregularidade das operações, deixou de adotar providências eficazes para a pronta solução do problema, obrigando a consumidora a recorrer ao Poder Judiciário para fazer cessar os descontos indevidos que comprometiam seu mínimo existencial.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Tal conduta evidencia, ainda, a ocorrência do denominado desvio produtivo do consumidor, na medida em que a parte autora foi compelida a despendar tempo e energia para solucionar problema decorrente da falha na prestação do serviço bancário, circunstância que agrava o dano extrapatrimonial experimentado.

Neste contexto, o dano moral configura-se como *in re ipsa*, ou seja, presumido pela própria natureza do ato ilícito praticado, decorrendo da ilicitude objetiva da conduta e dispensando a comprovação de abalo específico à honra subjetiva.

No que tange ao *quantum* indenizatório, verifica-se que o valor fixado pelo Juízo de origem deve ser reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a fim de se adequar aos parâmetros adotados pela jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo. Tal quantia mostra-se proporcional às peculiaridades do caso concreto, considerando a gravidade da conduta da instituição financeira, a extensão do dano suportado pela parte autora e a capacidade econômica do ofensor, assegurando à indenização caráter simultaneamente compensatório e pedagógico.

A propósito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. INTERESSE DE AGIR EVIDENCIADO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA. TRANSFERÊNCIA DE VALORES A TERCEIRO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE VALORES DESCONTADOS DO AUTOR. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. RECURSO PROVIDO EM PARTE, COM OBSERVAÇÃO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta pela instituição financeira corré contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados, reconhecendo a irregularidade das operações e condenando os requeridos, solidariamente, à restituição em dobro do valor transferido da conta do autor e ao pagamento de indenização por dano moral no montante de R\$5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda e se há interesse de agir do autor; (ii) estabelecer se foi demonstrada a regularidade das transações impugnadas; (iii) definir se é cabível a restituição de valores, de forma simples ou em dobro; e (iv) verificar a configuração dos danos morais e analisar sobre a adequação do montante indenizatório fixado. III. RAZÕES DE DECIDIR As condições da ação são aferidas à luz da teoria da asserção, sendo suficiente a imputação, na inicial, de responsabilidade ao banco pela fraude, o que configura a legitimidade passiva. A tentativa de solução administrativa prévia não constitui condição para o exercício do direito de ação e, no caso em exame, está caracterizado o interesse processual pela resistência do apelante às pretensões deduzidas. A relação jurídica estabelecida é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova em favor do consumidor. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação do empréstimo impugnado, tendo apresentado contrato referente a valor e data diversos daqueles questionados na inicial. Caracterizada falha no dever de segurança e defeito na prestação do serviço, há responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC, do art. 927, parágrafo único, do Código Civil e da Súmula 479 do STJ, estando evidenciado fortuito interno, inerente à atividade bancária. A restituição do valor transferido da conta do autor não é devida, pois proveniente do valor creditado relativo ao empréstimo cuja regularidade não foi demonstrada. Assim, a restituição deve recair sobre os valores que tenham sido indevidamente descontados do autor em razão do empréstimo, sendo cabível a repetição em dobro, pois violada à boa-fé objetiva, em consonância com o entendimento adotado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça no EREsp 1.413.542/RS. E no caso inexistente possibilidade de compensação de valores, pois demonstrado que a quantia referente ao empréstimo foi integralmente transferida à corré, sem fruição pelo autor. Os descontos indevidos no benefício previdenciário do requerente configuram dano moral in re ipsa, presumindo-se o prejuízo à subsistência, não havendo circunstâncias que infirmem tal presunção. O valor fixado a título de indenização por dano moral mostra-se proporcional, razoável e adequado às funções compensatória e pedagógica da condenação, não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comportando redução. IV. DISPOSITIVO Recurso parcialmente provido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1000763-83.2025.8.26.0300; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de Jardinópolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/03/2026; Data de Registro: 11/03/2026)".

Por fim, no que concerne aos honorários advocatícios, a sentença assim dispôs: “*Ante a sucumbência em maior extensão (art. 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil), arcará o réu com as custas e despesas do processo, que deixaram de ser adiantadas pela autora em função da gratuidade, e com honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação.*”.

Insurge-se a autora, ora apelante, contra tal critério, sustentando que a demanda engloba tanto provimento condenatório, consistente na indenização por danos morais, quanto provimento declaratório, representado pela declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos impugnados. Argumenta que, ao considerar apenas o valor da condenação para fins de fixação dos honorários advocatícios, a sentença teria desconsiderado o resultado útil alcançado com o pedido declaratório, reduzindo a verba honorária a patamar dissociado da real extensão da tutela jurisdicional concedida.

Nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil de 2015, a fixação dos honorários advocatícios deve observar ordem de preferência claramente estabelecida: havendo condenação, os honorários devem incidir sobre o valor desta; somente na ausência de condenação é que se admite a utilização do proveito econômico obtido como base de cálculo e, não sendo possível mensurá-lo, utiliza-se o valor da causa.

Tal orientação encontra-se consolidada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que reconhece a existência de verdadeira hierarquia entre os critérios de fixação previstos no referido dispositivo legal, privilegiando-se, sempre que existente, o valor da condenação.

No caso concreto, há condenação expressa em favor da parte autora, consistente na restituição dos valores indevidamente descontados bem como na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Assim, presente base condenatória perfeitamente mensurável, correta a sentença ao adotar tal parâmetro para a fixação da verba honorária.

Além disso, não se pode considerar como proveito econômico obtido o valor nominal total dos contratos declarados inexigíveis, como pretende o apelante. Isso porque tais contratos foram reconhecidos como fraudulentos e, portanto, juridicamente inexistentes em relação à autora, de modo que sua anulação apenas restabeleceu o estado anterior das partes (status quo ante), sem gerar vantagem econômica efetiva correspondente ao montante nominal das operações.

Desse modo, o proveito econômico real obtido pela autora corresponde, tão somente, às condenações efetivamente reconhecidas na sentença, quais sejam, a restituição das parcelas descontadas indevidamente e a indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Diante disso, mostra-se adequada e em consonância com o ordenamento jurídico a fixação dos honorários advocatícios sobre o valor da condenação, conforme determinado pelo Juízo de origem.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS ANULADOS. MAJORAÇÃO DOS DANOS MORAIS E REPETIÇÃO EM DOBRO DESCADIDA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS AO PERCENTUAL DE 20% SOBRE A CONDENAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I – CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra a sentença que julgou parcialmente procedente a ação, declarando a nulidade dos contratos de empréstimo consignado n.º FIN0000432347 e FIN0000432346, condenando o réu à restituição simples dos valores descontados, ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais e ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. O apelante pugna pela majoração da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00, condenação à repetição



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em dobro dos valores descontados, com fundamento no art. 42, parágrafo único, do CDC e inclusão do valor integral dos contratos declarados nulos (R\$ 86.328,96) na base de cálculo dos honorários sucumbenciais. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Discute-se o quantum indenizatório e a dobra prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC para majoração dos danos materiais e morais sofridos pelo autor e ainda qual o proveito econômico efetivamente auferido pelo autor apto a compor a base de cálculo dos honorários advocatícios. III – RAZÕES DE DECIDIR: No caso deve-se considerar que o autor concorreu ativamente para o êxito do golpe ao realizar voluntariamente a biometria facial, recebeu crédito e sem ressalva, transferiu o valor integralmente a empresa desconhecida, sem adotar cautelas mínimas, circunstância que, na forma do art. 945 do Código Civil, atenua a extensão do dano indenizável. Indenização fiada na origem mantida. A repetição em dobro é incabível porque o Banco Inbursa operou sistema regular de biometria facial, agindo dentro dos parâmetros do seu sistema; a fraude foi viabilizada pela entrega voluntária dos dados biométricos pelo próprio consumidor, de modo que a conduta do fornecedor não configura cobrança contrária à boa-fé objetiva em grau suficiente a ensejar a penalidade da dobra. Os honorários devem incidir sobre o proveito econômico real consubstanciado nas prestações efetivamente descontadas e na indenização moral de R\$ 5.000,00, excluindo o valor nominal total dos contratos nulos, não representando vantagem patrimonial concretamente auferida. Todavia, o percentual deve ser majorado para 20% sobre o valor total da condenação, sob pena de violação à dignidade da profissão. IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso de apelação parcialmente provido apenas para majorar os honorários advocatícios. Tese: Em ação declaratória de nulidade de contratos de empréstimo consignado fraudulentamente celebrados mediante golpe de engenharia social, a concorrência causal da vítima que forneceu voluntariamente biometria facial e efetuou transferências a terceiros sem cautela deve ser levada em conta para fixação da indenização moral. Conduta concorrente que afasta a repetição em dobro do indébito. Os honorários sucumbenciais devem ser calculados sobre o proveito econômico efetivo, correspondente às prestações restituídas e à indenização moral, com percentual fixado em 20% sobre o valor total da condenação (art. 85, §2º, CPC). (TJSP;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível 1012447-18.2025.8.26.0037; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2); Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2026; Data de Registro: 16/03/2026)".

Em razão do exposto, de rigor a manutenção da sentença recorrida por seus próprios fundamentos.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso da parte autora e de parcial provimento do recurso da parte ré, para reduzir a indenização a título de danos morais ao montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Deixo de arbitrar honorários em favor da parte autora, uma vez que não houve inversão da sucumbência e não foi fixada verba honorária em seu favor pelo juízo de origem, na medida que “o descabimento da fixação de honorários advocatícios recursais em recurso da parte vencedora para ampliar a condenação, rejeitado, não provido ou não conhecido decorre do teor do art. 85, §11, do CPC/2015" (STJ. EAREsp n. 1.847.842/PR, relator Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 6/9/2023, DJe de 21/9/2023).

Em consequência, diante do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema Repetitivo n. 1.059 (“a majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, §



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso da parte autora e dar parcial provimento ao recurso do réu.

RICARDO HOFFMANN

Relator