



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000175590

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002231-19.2024.8.26.0300, da Comarca de Jardinópolis, em que é apelante MOACIR DOMINGOS DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 2 de março de 2026.

SIDNEY BRAGA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002231-19.2024.8.26.0300

Apelante: Moacir Domingos de Souza
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A
Comarca: Jardinópolis (2ª Vara)
Juiz(a): Afonso Marinho Catisti de Andrade

Voto n.º 7.045

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - Golpe da portabilidade de empréstimo consignado - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da parte autora - Acolhimento parcial, prejudicadas as preliminares de julgamento *citra petita* e cerceamento de defesa.

NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autor que sustenta ter sido contatado por correspondente bancário do réu, oferecendo a portabilidade do empréstimo consignado que possuía, com condições mais vantajosas - Subsequente contratação de novo empréstimo consignado fraudulento, sem que fosse realizada a portabilidade prometida - Autor que, em seguida, foi induzido a realizar transferências a contas de terceiros - Conjunto probatório a indicar fraude perpetrada por terceiros - Responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos de fortuito interno - Falha de segurança verificada ao autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil do correntista - 142 transações realizadas em tais circunstâncias que deveriam ser suficientes, por si só, para que o sistema de segurança do serviço bancário detectasse a fraude - Parte autora que é idosa e aposentada - Presente especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra - Negócio jurídico que deve ser declarado inexistente - Débitos respectivos inexigíveis - Falha na prestação do serviço (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Retorno das partes ao estado anterior, autorizada a compensação de débitos.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO - Tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp 676.608/RS - Modulação dos efeitos - Cobranças posteriores a 31/03/2021 - Ausência de cautela na celebração do contrato tido como fraudulento que viola



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a boa-fé objetiva, devendo, nesse caso, ser a devolução realizada de forma dobrada.

DANOS MORAIS - Inocorrência - Ausência de negativação ou qualquer outra circunstância que comprove efetivo abalo a direitos da personalidade ou quaisquer outros efeitos deletérios decorrentes dos descontos, que foram suportados por período considerável.

Sentença reformada para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais - Sucumbência recíproca reconhecida.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 388/393, após acolhimento parcial dos embargos de declaração (fls. 416/417), que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Moacir Domingos de Souza em face de Banco Santander (Brasil) S.A, julgou improcedente a pretensão inicial e revogou a tutela de urgência outrora concedida. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela o autor (fls. 421/435), sustentando, preliminarmente, nulidade da sentença por julgamento *citra petita* e cerceamento de defesa, uma vez que o Juízo deixou de apreciar pedidos de produção de provas (perícia técnica sobre autenticidade da contratação eletrônica/biométrica e exibição de documentos em posse do banco). No mérito, insiste na responsabilidade objetiva do réu em razão de falhas estruturais e de segurança dos serviços prestados, notadamente pela criação de contas fraudulentas de terceiros em sua própria instituição e pela falha em detectar movimentação atípica (142 transferências sequenciais incompatíveis com o perfil de aposentado). Alega, ainda, que a fragilidade probatória dos documentos unilaterais do banco exigiria perícia técnica, pois dados biométricos podem ser reproduzidos indevidamente. Pede a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a sua anulação para reabertura da instrução probatória.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 440/449.

Oposição ao julgamento virtual manifestada pelo autor apelante a fls. 453/454.

É o relatório.

2. A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei n.º 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).

Superada essa premissa, o recurso comporta provimento parcial, restando prejudicadas as preliminares arguidas, como se verá adiante.

Segundo a petição inicial, o autor foi vítima do "golpe da portabilidade". Criminosos, identificando-se como correspondentes bancários do réu Banco Santander, entraram em contato oferecendo proposta de renegociação do contrato de empréstimo consignado n.º 900277709281 que o autor possuía com o Banco Olé Consignado. A proposta fraudulenta prometia reduzir a parcela de R\$ 280,00 para R\$ 120,00 e ainda oferecia "reembolso" de R\$ 3.000,00 como "troco". Narrou que os golpistas já possuíam todos os dados pessoais e bancários do requerente. Acreditando na legitimidade da operação, o autor realizou 142 transferências via PIX para contas indicadas pelos fraudadores, totalizando R\$ 41.935,22. Posteriormente, descobriu-se que os estelionatários haviam celebrado contrato de empréstimo fraudulento n.º 289415041 em seu nome, no valor final de R\$ 84.202,44 (84 parcelas de R\$ 1.002,41).

Assim é que pleiteou a declaração de nulidade do contrato fraudulento n.º 289415041 e a condenação da parte ré à devolução em dobro de todas as parcelas descontadas indevidamente do seu benefício previdenciário ou,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

subsidiariamente, a restituição simples; bem como a devolução simples dos valores transferidos pelo autor (cf. planilha de fls. 42/46), no importe de R\$ 41.935,22, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

INEXISTÊNCIA DO NEGÓCIO JURÍDICO

A pretensão busca amparo na seguinte causa de pedir: contratação ilegítima de empréstimo consignado sob o contrato n.º 289415041, com pagamento em 84 parcelas de R\$ 1.002,41, no valor de R\$ 43.771,33.

Por outro lado, o réu pretende afastar sua responsabilidade sob o fundamento de que houve efetivamente a contratação proclamada de inexistente pela parte autora e que a cobrança é exercício regular de direito.

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 seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Incide na espécie a 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 n.º 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 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.

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 de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conhecido golpe da portabilidade de empréstimo consignado.

Nessa modalidade de golpe, os criminosos entram em contato com pessoas que já possuem empréstimos consignados, geralmente por telefone, se passando por funcionários de bancos, financeiras ou até do INSS. Eles oferecem condições aparentemente vantajosas, como taxas de juros menores ou possibilidade de "liberar" parcelas já pagas, porém, no processo, induzem a vítima a contratar novo empréstimo e, posteriormente, a realizar transferências a conta de terceiros.

Pela narrativa inicial e documentos da contratação eletrônica juntada pela instituição financeira, há indícios de que o autor foi ludibriado por estelionatários, tendo sido induzido a realizar a contratação fraudulenta do empréstimo impugnado, acreditando que a transação de portabilidade era legítima.

O contrato foi assinado eletronicamente através de biometria facial do autor e acompanhou cópia do seu documento pessoal, porém, há inconsistências de geolocalização no histórico de ações que indicam que determinadas ações não foram realizadas do local em que estava o autor (fls. 315/317). Tais circunstâncias reforçam a tese inicial, de que o autor foi induzido a erro por terceiros de má-fé.

Embora o golpe dependa da efetiva participação da vítima, é certo que nem sempre haverá rompimento do nexo 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 a situação fática, a análise do rompimento do nexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

E esse é o caso dos autos, eis que o autor é idoso (71 anos à época do golpe) e aposentado, estando por comprovada a condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa exclusiva ou concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Com efeito, o substrato fático-probatório dá conta de que a instituição financeira ré agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta e serviços bancários pelo autor.

Isso porque o réu permitiu, logo após a contratação do crédito consignado com depósito em conta do valor de R\$ 42.598,58, a realização de sucessivas transferências via PIX a duas contas de terceiros, mantidas na própria instituição financeira ré, totalizando, no curto período de 02/05/2024 a 14/05/2024, 142 transações.

Embora tenham sido transferências em valores não elevados, a recorrência das transações a contas desconhecidas, por si só, já indicava que as operações não se enquadravam ao perfil de consumo do correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias deveria ser suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário detectasse a anomalia.

Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

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

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil do autor, considerando as particularidades atípicas em que 142 transferências foram realizadas em curtos intervalos de tempo, e logo após a contratação de empréstimo nas condições verificadas.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (destaque nosso)

Desta forma, houve inegável negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da falha na prestação do serviço bancário, com a declaração de inexistência do proclamado contrato de empréstimo fraudulento e, por conseguinte, de inexigibilidade de quaisquer débitos dele decorrentes, restando prejudicadas as preliminares de julgamento *citra petita* e cerceamento de defesa arguidas pelo apelante.

O retorno das partes ao estado anterior ao da contratação é decorrência lógica da declaração de inexistência do negócio jurídico, devendo o réu devolver todos os valores indevida e comprovadamente descontados e o autor, por sua vez, deve restituir ao banco a diferença que restou em sua conta, após as transferências fraudulentas, do valor do empréstimo creditado.

Nesse particular, restou demonstrado que, em decorrência do empréstimo fraudulento, foi creditado em conta corrente do autor o valor de R\$ 42.598,58 (fls. 75), sendo que, destes, o autor comprovou que houve a transferência a terceiros de R\$ 41.935,22 (fls. 46).

Por consequência lógica, não há que se falar em restituição do importe de R\$ 41.935,22 ao autor, pois nenhum prejuízo efetivo sofreu, já que as transferências realizadas consumiram quase a totalidade do crédito consignado.

De outro lado, permaneceu na posse do autor a quantia de **R\$ 663,36**, que deve ser restituído ao banco réu, sob pena de enriquecimento sem causa do autor, autorizada a compensação de débitos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

REPETIÇÃO DE INDÉBITO

Em relação à devolução das parcelas mensais indevidamente cobradas, o art. 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;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(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, todas as cobranças indevidas ocorreram após 30/03/2021.

Verifica-se infração ao princípio da boa-fé objetiva por parte da instituição financeira, diante da ausência de cautela na celebração do contrato, na hipótese, tido como inexistente.

Daí porque a devolução, na hipótese concreta, deve se dar de forma dobrada.

Com relação aos encargos incidentes sobre a devolução dos valores indevidamente descontados, em se tratando de responsabilidade extracontratual (CC, art. 398 c.c. STJ, Súm. 54), além da correção monetária, os juros de mora (CC, art. 406 c.c. CTN, art. 161, § 1º) fluem também do evento danoso, qual seja, as datas de cada desconto indevido.

Ademais, devem ser observados 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 arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei n.º 14.905/24.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

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

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

A despeito do valor considerável da parcela descontada em benefício previdenciário do autor, as peculiaridades do caso concreto indicam que o requerente suportou tais descontos por quase 7 meses e, como acima apontado, é fato que o sofrimento psíquico do autor 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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)

Enfim, cumpre observar que, à vista do que foi acima examinado e a despeito de a controvérsia instalada ser nitidamente de consumo, mesmo com a aplicação das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, a conclusão é pela procedência parcial dos pedidos iniciais.

Nessa conformidade, resolve-se reformar a r. sentença para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, com a finalidade de (i) declarar a inexistência da contratação do empréstimo consignado impugnado e, por conseguinte, a inexigibilidade de quaisquer débitos dele decorrentes; (ii) condenar o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, acrescidos de correção monetária e juros de mora desde cada desconto indevido, devendo ser observados 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei n.º 14.905/24. Restam improcedentes, por outro lado, o pedido de restituição simples dos valores referentes às transferências realizadas em benefício de terceiros (R\$ 41.935,22) e o pedido de indenização por danos morais. Por fim, deve o autor restituir ao banco réu a diferença residual de R\$ 663,36, autorizada a compensação de débitos.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados em 10% do valor atualizado do proveito econômico obtido pelo autor em favor do advogado da parte autora e 10% dos pedidos julgados improcedentes, em favor do advogado do réu, observada a gratuidade de justiça.

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

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

SIDNEY BRAGA
Relator