



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000192499**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002550-84.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado DENISE MARTINS LOPES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JUNIOR.

São Paulo, 9 de março de 2026.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**GAP - JV**

**Voto nº 19172**

**Apelação nº 1002550-84.2025.8.26.0127**

**Apelante: Itaú Unibanco S/A**

**Apelada: Denise Martins Lopes**

**Foro de origem: Foro de Carapicuíba – 2ª Vara Cível**

**Juiz prolator: Gustavo Kaedei**

Ementa: Direito do Consumidor. Apelação cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais c/c inexigibilidade de débito. Golpe do falso motoboy. Empréstimo consignado e seguro prestamista contratados mediante fraude. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Danos morais afastados. Compensação de valores. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame. Apelação cível interposta contra sentença que julgou procedente ação indenizatória por danos materiais e morais c/c inexigibilidade de débito, para declarar a inexistência de relação jurídica relativa a empréstimo consignado e seguro prestamista contratados mediante fraude, condenar o réu à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. A autora relata ter sido vítima do golpe do falso motoboy, ocasião em que, após ligações interceptadas por fraudadores, entregou seu cartão bancário, sendo posteriormente contratados empréstimo consignado e seguro prestamista, além de realizadas diversas transações indevidas.

II. Questão em discussão. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelas contratações e transações realizadas mediante fraude praticada por terceiros; (ii) estabelecer se é devida indenização por danos morais na hipótese; (iii) determinar a possibilidade de compensação de valores depositados na conta da autora com o montante a ser restituído.

III. Razões de decidir 1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço. 2. A instituição financeira responde

por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ. 3. O banco não comprova a regularidade das contratações impugnadas nem demonstra a adoção de mecanismos eficazes de autenticação e segurança aptos a impedir operações atípicas realizadas em curto espaço de tempo e em desconformidade com o perfil da consumidora. 4. A conduta da autora contribui para o evento danoso ao seguir orientações de fraudadores e entregar seu cartão, mas não configura culpa exclusiva capaz de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 5. Mantém-se a declaração de inexigibilidade do empréstimo consignado e do seguro prestamista, bem como a restituição simples dos valores indevidamente descontados. 6. Afasta-se a indenização por danos morais, pois não há comprovação de violação relevante a direitos da personalidade, inexistindo negatização ou repercussão externa apta a caracterizar abalo moral indenizável, sobretudo diante da contribuição da vítima para o ocorrido. 7. Admite-se a compensação entre eventual saldo remanescente do valor depositado a título de empréstimo na conta da autora e o montante a ser restituído pela instituição financeira.

IV. Dispositivo e tese. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, salvo comprovação de culpa exclusiva do consumidor. 2. A contribuição do consumidor para o evento danoso não afasta a responsabilidade do fornecedor quando não caracterizada culpa exclusiva. 3. A ausência de negatização ou de efetiva lesão a direito da personalidade afasta a configuração de dano moral indenizável em hipóteses de fraude bancária. 4. É admissível a compensação entre valores depositados na conta do consumidor em razão de contrato fraudulento e o montante a ser restituído pela instituição financeira.

Vistos.

A r. sentença (fls. 337/341), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE** a demanda proposta por **Denise Martins Lopes** em face de **Itaú Unibanco S/A**, nos seguintes termos:

*“Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, I,*

*do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao empréstimo consignado e ao seguro prestamista indicados na inicial, bem como a inexigibilidade dos respectivos débitos; b) condenar o réu à restituição dos valores indevidamente descontados do salário da autora a título de empréstimo consignado e seguro prestamista, no valor de R\$ 2.330,70, acrescido daqueles eventualmente descontados no curso do processo; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).*

*Salvo previsão contratual em sentido contrário e a ser observada, a atualização dos valores deverá obedecer as seguintes variáveis: até 27/08/2024 (inclusive), a correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora são de 1% a.m.; a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei n.14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art.406 do Código Civil), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo. Quanto aos danos morais, a correção monetária incide desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora desde a citação.*

*Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, recorre a parte **RÉ** (fls. 345/359) aduzindo, em síntese, que: 1) conforme relata a própria apelada, após receber ligação de um suposto funcionário da CEF, informando a ocorrência de compra realizada em sua conta, foi orientada a entregar seu cartão, de modo que sequer faz sentido a fundamentação da r. sentença no que diz respeito a vazamento de dados, na medida que no contato os meliantes não tinham sequer conhecimento da conta do Itaú; 2) a apelada não apresenta nem ao menos prova dos contatos junto ao golpista, não tendo apresentado qualquer registro de ligação; 3) a autora admite que a vítima do golpe na verdade foi seu marido, sendo que ela apenas também caiu na estória do golpista na medida que tentou intervir nas ligações que estavam sendo feitas a seu marido, momento em que o golpista informou que “todas as contas” estariam “hackeadas”; 4) duas das transferências PIX impugnadas beneficiaram a conta corrente de titularidade da própria apelada, sendo, todavia, pouco crível que terceiro de má-fé realizaria transferência para conta da mesma titularidade da própria vítima; 5) é notória a divulgação pelo banco do golpe do falso motoboy, bem como pela grande mídia, que noticia que correntistas/cartonistas acabam por entregar o seu cartão, bem como digitar no teclado do telefone ou informar a sua senha, mesmo havendo dever contratual para a guarda e proteção de ambos; 6) muito embora a parte apelada tenha sofrido um golpe, foi a sua conduta que permitiu a ocorrência do ilícito, em razão do descumprimento do dever contratual de guarda e sigilo da senha; 7) por ausência de conhecimento técnico sobre o registro de informações bancárias, a sentença foi pautada em erro de fato, pois o relatório não registra apenas “transações”, mas todas as ocorrências da conta, sendo que como poderia haver 56 transações quando apenas 11 são impugnadas; 8) considerando que as compras questionadas foram realizadas mediante apresentação do cartão físico e fornecimento de senhora pessoal, bem como, não demonstram utilização em desacordo com o limite contratado, resta claro que não se pode exigir do banco a intervenção sobre as operações, sob pena de prática de quebra contratual e falha na prestação do serviço. Requer, assim, o provimento do recurso



para julgar improcedente a demanda.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 361),  
distribuído livremente a esta Relatora.

Contrarrazões às fls. 365/377.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Cuidam os autos de *“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”*.

Extrai-se da exordial que a autora utiliza os serviços financeiros prestados pela parte ré desde que firmou o contrato de abertura da conta corrente nº 130001918, junto à agência 4757, e que, em 29 de julho de 2024, por volta das 14:00h, o Sr. José Carlos Antunes, pessoa idosa, portador de deficiência física e pai da requerente, recebeu uma ligação em seu telefone fixo, de número (11) 4182-2479, sendo que, ao atender a chamada, uma mulher, que se identificou como funcionária da loja Casas Bahia, informou que a ligação foi motivada em razão de uma compra realizada em loja com o cartão de titularidade do Sr. José, e que gostaria de confirmar a transação. Alega a demandante que, desconhecendo o fato noticiado, o Sr. José informou que não realizou a referida compra, solicitando, imediatamente, o cancelamento, e que a suposta funcionária questionou se ele havia perdido a carteira de documentos e, diante de sua negativa, a meliante indicou que seu cartão poderia ter sido clonado, orientando-o a contatar o banco em que mantinha conta. Narra que, confiando na orientação recebida, imediatamente o Sr. José contactou a ré Caixa Econômica Federal, através do nº (11) 4004 0104, cuja chamada foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interceptada pela golpista, que atendeu identificando-se como funcionária da referida instituição, e que, por sua vez, o Sr. José, confiante que estava falando com uma funcionária do referido banco, informou que desconhecia a compra realizada em seu cartão e que gostaria de confirmar a regularidade de sua conta, tendo a criminoso confirmado todos os dados pessoais do Sr. José, tais como nome completo, número de CPF e endereço residencial, transmitindo ainda mais segurança a este. Relata que, em seguida, a falsária comunicou que a conta de sua titularidade foi hackeada e que possivelmente as contas que o Sr. José realizou transações nos últimos 05 dias também foram hackeadas, oportunidade em que informou transações anteriores e, inclusive, mencionou a numeração do CPF da autora (para quem o Sr. José havia realizado transação dias antes). Conta que, após a realização dos trâmites indicados pela suposta funcionária do banco, o Sr. José foi orientado a entregar o seu cartão da conta corrente ao motoboy, que seria enviado pela própria atendente, sendo que este faria a retirada do cartão e entregaria diretamente à agência bancária em que o Sr. José mantinha conta, para que este fosse avaliado e bloqueado, com o intuito de impedir novas transações, e que, neste momento, a Sra. Fátima, pessoa idosa e esposa do Sr. José, enviou uma mensagem de Whatsapp à autora, em total desespero e acreditando nas informações passadas pela meliante, informando que a conta bancária de seu pai foi clonada, hackeada e invadida. Salaria a requerente que, ao chegar do trabalho, por volta das 17:00h/18:00h, notou que seu pai ainda continuava em ligação com a suposta atendente e funcionária do banco caixa, oportunidade em que decidiu falar com a referida atendente para entender o ocorrido, e que, ao falar com a criminoso, passou a responder às indagações da atendente, que possuía, à exemplo do Sr. José, todos os seus dados pessoais, informações financeiras e detalhes das transações de sua conta corrente. Declara que, em sucessão, a atendente indagou se ela não havia notado alguma irregularidade em seu telefone celular, pois, segundo ela, tudo indicava que seu aparelho teria sido hackeado e, com isso, todas as suas contas teriam sido invadidas por meliantes, sendo que, coincidentemente, na fatídica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

semana, o seu celular, estranhamente, havia apresentado inúmeros problemas com travamentos e não funcionamento adequado, fato que trouxe ainda mais credibilidade ao discurso da criminosa. Dispõe que, mediante a notícia de suposta clonagem de sua conta, entrou em contato com o réu Itaú pelos números de sua central de atendimento, mas, todos os contatos por ela realizados foram também interceptados pelos criminosos, os quais, à exemplo do atendimento anterior, estavam em posse de seus dados, documentos e informações financeiras, e que, sem qualquer desconfiança, todas as ligações foram recepcionadas pelos mesmos meliantes, que se identificavam como funcionários dos respectivos bancos, de acordo com a numeração digitada no telefone. Revela que, em contato com o Banco Itaú, através do nº 4004-4828, a suposta funcionária, recepcionando a ligação que fora direcionada ao banco, questionou o motivo de seu contato, pergunta de praxe e impossível de levantar quaisquer suspeitas, tendo então informado que gostaria de confirmar se havia qualquer pendência ou transação em sua conta, momento em que a meliante pediu que digitasse no telefone os dados de sua agência e conta. Menciona que, após seguir a orientação passada, a meliante, prosseguindo com o atendimento, confirmou todos os seus dados pessoais (nome, CPF, endereço) e informou que, em consulta ao sistema, identificou muitas transações em sua conta, todas suspeitas, tendo comunicado que a sua conta estava zerada e que eventual saldo verificado em sua tela de celular não era verdadeiro, pois os supostos hackers “congelaram” a tela de saldo, para não levantar suspeitas. Expõe que a meliante também a orientou a não acessar seus aplicativos bancários sem seguir as orientações transmitidas por ela, para supostamente evitar que aqueles que hackearam seu aparelho obtivessem acesso as suas contas, quando, na verdade, ela estava ocultando as transações que ela mesmo estava realizando, e que, abalada com tal cenário, seguiu fielmente toda a orientação passada pela meliante. Reconta que, para finalizar o atendimento, foi orientada a entregar o cartão de sua conta ao motoboy, que seria enviado pela funcionária, tendo sido instruída a colocar o cartão dentro de uma caixa de remédio e embrulhá-la,

para o que o motoboy não suspeitasse do conteúdo da encomenda, e que seguiu toda a orientação que acreditava ter recebido da funcionária do Banco Itaú, realizando, inclusive, o pagamento da taxa do motoboy, no valor de R\$ 30,00. Declara que os fatídicos atendimentos foram finalizados, sendo que, em todas as oportunidades, recebeu a informação de que o caso havia sido levado aos setores responsáveis e que poderia ficar tranquila que tudo seria resolvido, entretanto, no dia seguinte, decidiu acessar seus aplicativos, quando constatou que os criminosos, enquanto a mantinham em atendimento pelo telefone, realizaram dezenas de transações em suas contas-correntes (mantidas junto à Caixa Econômica Federal e Nubank), que culminaram no saque de todas as suas economias. Descreve que, ao acessar a conta corrente mantida junto ao réu, constatou que os criminosos contrataram empréstimo consignado em seu nome, no valor de R\$ 12.088,641 (valor líquido creditado de R\$ 11.683,92), cujas parcelas, no valor de R\$ 438,00, passaram a ser descontadas diretamente do seu salário, além da contratação de seguro prestamista, no valor total de R\$ 1.689,00, pagos em parcelas mensais, no valor de R\$ 28,14, debitados de sua conta corrente. Explana que os criminosos, após identificarem o crédito do mencionado empréstimo, passaram a realizar transações à terceiros, bem como duas transações para a sua própria conta corrente, mantida junto ao Nubank, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 2.887,00, tendo acessado tal conta e transferido o valor do empréstimo e demais quantias para terceiros. Alega que, diante deste calamitoso cenário, dirigiu-se a agência do réu, informando todo o ocorrido e formulando contestação de todos os valores debitados e contratos firmados pelos criminosos, todavia, o réu, em resposta, comunicou que não haviam sido identificados atos de fraude, entendendo pela regularidade de todas as transações e negando ao cancelamento do contrato de empréstimo e qualquer ressarcimento. Roga, portanto, pela concessão e tutela de urgência para determinar que o requerido abstenha de realizar qualquer débito relativo ao empréstimo consignado ou do seguro prestamista, sob pena de imputação de multa diária de R\$ 1.000,00, e, no mérito, pela procedência da ação para declarar

a inexigibilidade da dívida relativa ao empréstimo e ao seguro e para condenar o réu à restituição dos valores indevidamente cobrados e ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.

Às fls. 125/126, foi deferida a antecipação de tutela somente para suspender os descontos efetuados na folha de pagamento da autora, até decisão final do processo, referente ao empréstimo consignado em seu nome, no valor de R\$ 12.088,64, bem como do seguro prestamista, no valor total de R\$ 1.689,00.

Em sede de contestação (fls. 134/149), o réu, arguiu que não pode ser responsabilizado, já que o golpe ocorreu sem sua participação e que a parte autora assumiu o risco quando não protegeu a guarda de sua senha pessoal e secreta, sendo que o vazamento de dados não é presumível e que os dados citados pela demandante não são dados sensíveis podendo ter sido compartilhado por outros meios. Afirmou que o golpe narrado não foi praticado por funcionários do banco, mas sim por golpistas que utilizaram de engenharia social e valeram-se da imprudência da vítima, que caiu em enredo totalmente desconexo. Asseverou que a autora não apresenta nem ao menos prova dos contatos junto ao golpista, não tendo apresentado qualquer registro de ligação, e que a requerente admite que a vítima do golpe na verdade foi seu marido, sendo que ela apenas também caiu na estória do golpista na medida que tentou intervir nas ligações que estavam sendo feitas a seu marido, momento em que o golpista informou que “todas as contas” estariam “hackeadas”. Frisou que duas das transferências PIX impugnados beneficiaram a conta corrente de titularidade da própria apelada, sendo, todavia, pouco crível que terceiro de má-fé realizaria transferência para conta da mesma titularidade da própria vítima. Pleiteou, ao final, a improcedência da demanda.

Em réplica (fls. 310/321), a parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, reiterando os argumentos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

elencados na exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º **O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:***

***I - o modo de seu fornecimento;***

***II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;***

*III - a época em que foi fornecido.*

**§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.**

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

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

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

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por **terceiros** no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Observo que há nexos de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré.

*In casu*, a petição inicial relata que o genitor da autora recebeu ligação de uma golpista, a qual disse que suas contas e cartão teriam sido clonados, e, ao interceder em seu favor, atendendo a ligação em continuidade, a requerente foi informada que suas contas bancárias também teriam sido “hackeadas”, tendo a falsária informado seus dados pessoais, informações financeiras e detalhes das transações de sua

conta corrente. Narra-se que, em seguida, a demandante entrou em contato com o banco réu, por meio de sua central de atendimento, todavia, sua ligação foi interceptada pela falsária, a qual confirmou todos os seus dados pessoais e informou que, em consulta ao sistema, identificou muitas transações em sua conta, cenário em que a requerente, a fim de solucionar tal celeuma, seguiu todas as orientações da golpista, tendo entregado seu cartão a um suposto “motoboy” atrelado ao requerido. Posteriormente, a autora constatou que, sem seu consentimento, foram realizadas diversas alterações cadastrais (fls. 165/167), as contratações do empréstimo consignado nº 000000014323745, no valor de R\$ 12.088,64, a ser pago em 60 parcelas de R\$ 438,00 (fl. 39), e do seguro prestamista nº 14323745, no montante de R\$ 1.689,00, a ser quitado em 60 parcelas realização de R\$ 28,14 (fls. 40/52), bem como as seguinte operações (fls. 29/30): 06 transferências PIX nos valores de R\$ 63,17, R\$ 8,50, R\$ 25,00, R\$ 2.887,00, R\$ 2.000,00 e R\$ 72,00; 04 transações nas quantias de R\$ 2.500,00, R\$ 2.300,00, R\$ 200,00 e R\$ 150,00; e 02 saques nos importes de R\$ 500,00 e R\$ 1.000,00.

Nessa senda, no que toca as transferências PIX nos valores de R\$ 2.887,00 e R\$ 2.000,00, as quais foram destinadas à conta da apelada junto ao Nubank, vale destacar que tais valores logo foram apropriados pelos falsários, conforme demonstrado pelo extrato de fls. 67/70, anotado que os golpistas não tiveram acesso somente à conta corrente mantida pelo banco réu.

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte da autora, que acabou por seguir as instruções da falsária, confirmando seus dados cadastrais e entregando seu cartão para o “motoboy”, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da requerente pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que o apelante também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, o banco requerido contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da autora, culminando na realização das operações ora impugnadas, que se efetivaram de forma sequencial, em menos de 24 horas, de forma atípica ao perfil de movimentações da requerente.

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, a qual permitiu a efetivação das contratações e transações impugnadas.

E aqui, o banco réu não logrou êxito em demonstrar a regularidade das transações, ausente comprovação de adoção de quaisquer outros métodos de autenticação das contratações eletrônicas, como fotografia *selfie*, geolocalização ou assinatura digital, gizado que o requerido sequer acostou os contratos ao caderno processual.

Assim, afigura-se que a r. sentença deve ser mantida no que concerne a declaração da inexigibilidade das contratações objurgadas.

Quanto à forma de restituição do indébito, a decisão recorrida, de igual modo, não comporta reparos, mostrando-se acertada a condenação do réu à restituição, de forma simples, dos valores indevidamente descontados do salário da autora a título de empréstimo consignado e seguro prestamista.

Nessa senda, a jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços se não houve culpa exclusiva do consumidor.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

*“Direito do Consumidor. Apelação cível. Fraude bancária – golpe da falsa central. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Danos materiais devidos. Dano moral não configurado. Sucumbência recíproca. I. Caso em exame Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais, decorrente de fraude bancária ocorrida por meio do aplicativo da instituição financeira. O autor alegou ter sido induzido por fraudador que se passou por atendente do banco a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 4.000,00. Postulou a restituição do valor transferido e indenização por dano moral. A sentença de primeiro grau rejeitou os pedidos, afastando a responsabilidade das instituições financeiras e reconhecendo a culpa exclusiva do consumidor. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais sofridos pelo consumidor em decorrência de golpe de falsa central; (ii) estabelecer se a situação enseja reparação por danos morais. III. Razões de decidir A jurisprudência do STJ (Súmula 479) e desta Câmara entende que fraudes decorrentes de golpes de falsa central constituem fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira com base na teoria do risco do empreendimento. A falha na prestação do serviço bancário restou*

*demonstrada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança, verificação de transações atípicas e proteção de dados pessoais, em afronta ao art. 14 do CDC e à Resolução BCB nº 147/2021. A instituição financeira não adotou medidas técnicas suficientes para evitar a fraude, permitindo a conclusão de operação totalmente discrepante do perfil financeiro do consumidor. A responsabilidade objetiva não exige demonstração de culpa da instituição, sendo suficiente a comprovação do nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo material, o que foi comprovado nos autos. Quanto ao dano moral, não se verificou repercussão relevante à esfera da personalidade do consumidor, pois não houve inscrição em cadastros negativos, cobrança vexatória, abalo de crédito ou prova de sofrimento psicológico intenso. A simples frustração patrimonial não configura, por si só, dano moral indenizável, tratando-se de mero aborrecimento. A atuação da instituição, embora falha, não extrapolou os limites do ilícito administrativo, nem revelou conduta dolosa ou reiterada. A sucumbência foi recíproca, uma vez que a pretensão de reparação moral foi rejeitada e a condenação limitou-se aos danos materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: **As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais causados por fraudes perpetradas por terceiros no contexto de fortuito interno, como golpes de falsa central. A falha no serviço bancário caracteriza defeito na prestação do serviço, atraindo o dever de reparação material com base no art. 14 do CDC. O prejuízo financeiro, por si só, não configura dano moral indenizável, sendo necessária a demonstração de violação concreta aos direitos da personalidade. Na ausência de prova de***

*abalo à esfera íntima do consumidor, os transtornos decorrentes da fraude bancária configuram mero aborrecimento, insuscetível de indenização moral. Configurada sucumbência recíproca, incabível compensação dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §14, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 405 e 927; CDC, arts. 8º, 14 e 25, §1º; CPC, arts. 85, §11 e §14, e 86, caput; Lei nº 14.905/2024; Resolução BCB nº 147/2021. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo 1.368 (REsp 2.199.164/PR); TJSP, Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002, Rel. Des. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 23/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554, Rel. Des. Hélio Marquez de Farias, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 16/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576, Rel. Des. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 09/04/2025.”(TJSP; Apelação Cível 1011112-02.2024.8.26.0068; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026);*

***“Ação declaratória c.c. indenizatória. Impugnação de empréstimos e transferências via Pix de parte do valor para terceiro. Operações que destoam completamente do perfil da parte autora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor. Danos morais configurados.***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Determinação de devolução em dobro. Sentença mantida. Recurso desprovido.*” (TJSP; Apelação Cível 1023743-69.2024.8.26.0361; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025).

De outro lado, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, sendo necessária a comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte, o que não se vislumbra na hipótese, tendo em vista a contribuição da demandante com o ocorrido.

Aliás, afere-se que não houve negatização do seu nome ou qualquer outra consequência a importar em mácula ao direito de personalidade, o que afasta a configuração de danos morais indenizáveis.

Por fim, considerando que o importe oriundo da contratação do empréstimo consignado foi depositado na conta da autora (fls. 30 e 165/167), deve ser permitida a compensação de eventual valor que tenha restado após as transações fraudulentas com o montante a ser restituído pelo requerido.

Destarte, deve ser reformada a r. sentença para afastar a condenação por danos morais e para permitir a compensação entre a eventual quantia restante da transferência oriunda do empréstimo consignado e o valor a ser restituído pelo réu.

Considerando a sucumbência recíproca das partes e o quanto disposto nos artigos 85, §§ 1º e 2º, e 86, “caput”, ambos do Código de Processo Civil, em relação às custas e despesas processuais, a parte autora arcará com 30%, enquanto a parte ré com 70%, observada, se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi concedida, eventual gratuidade de justiça.

Fixo honorários advocatícios em favor do patrono do autor em 10% sobre o valor do proveito econômico, correspondente ao valor do contrato declarado inexigível, bem como fixo os honorários advocatícios em favor do patrono do réu em 10% do valor do pedido de danos morais decaído.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida somente parte do recurso, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo nº 1059: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. **Não se***”



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**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”.**

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS  
RELATORA**