



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000306639

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003171-93.2024.8.26.0296, da Comarca de Jaguariúna, em que é apelante JOELMA DA SILVA GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. 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 1003171-93.2024.8.26.0296

Apelante: Joelma da Silva Gomes

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Jaguariúna

Juiz(a): Roseli José Fernandes Coutinho

Voto nº 13986

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de instituição financeira.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em definir: (i) se restou configurada falha na prestação do serviço bancário, apta a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) se é devida a declaração de nulidade do contrato impugnado, com a consequente restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta da autora; (iii) se os fatos narrados configuram dano moral indenizável,

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

Restou comprovado que a autora não contratou o empréstimo impugnado, tampouco autorizou a realização de transferências via PIX para contas de terceiros desconhecidos, tratando-se de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com seu perfil financeiro.

A instituição financeira não produziu prova idônea capaz de demonstrar a regularidade das contratações ou a efetiva manifestação de vontade da consumidora, tampouco que os valores tenham revertido em seu benefício, evidenciando falha nos mecanismos de segurança e de monitoramento das transações. A fraude configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não se caracterizando culpa exclusiva da vítima.

Ademais, os prejuízos experimentados pela autora, ultrapassam o mero aborrecimento, caracterizando dano moral indenizável, fixado em valor compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com o caráter compensatório e pedagógico da condenação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. (i) Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, sendo objetiva a sua responsabilidade por falhas na prestação do serviço. (ii) A contratação de empréstimo consignado e a realização de transferências via PIX não reconhecidas, quando atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor, evidenciam falha nos mecanismos de segurança do banco. (iii) Ausente prova idônea da regularidade das operações ou da manifestação de vontade do consumidor, impõe-se a nulidade do contrato e a restituição dos valores indevidamente subtraídos. (v) O dano moral é configurado quando acarreta prejuízos que extrapolam o mero aborrecimento, notadamente em hipóteses de comprometimento da subsistência do consumidor, sobretudo quando idoso ou hipossuficiente, sendo a indenização fixada segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14 e 14, §3º; CPC, arts. 85, §11, 487, I, 489, §1º, IV, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 434970/MG, Rel. Min. Luiz Fux, DJU 16.12.2002; STJ, REsp 419365/MT, Rel. Min. Nancy Andrighi,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DJU 09.12.2002; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, j. 23.08.2021; TJSP, Apelação Cível 1001108-54.2025.8.26.0363, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. 08.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1026275-46.2021.8.26.0482, Rel. Des. Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 21.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1012465-63.2024.8.26.0008, Rel. Des. Fernão Borba Franco, j. 24.07.2025; TJSP, Apelação Cível 1007858-23.2024.8.26.0132, Rel. Des. Rui Porto Dias, j. 13.05.2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade c/c indenização por dano moral ajuizada por JOELMA DA SILVA GOMES em face de ITAÚ UNIBANCO S.A.

A sentença (fls.160/163) julgou improcedente a demanda, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, resolvendo o mérito da ação com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, revogada a liminar. Condeno a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor atualizado da causa. Fica suspensa a exigibilidade de tais verbas, nos termos do artigo 98, § 3º do Código de Processo Civil, diante da gratuidade processual que lhes foi concedida (fl. 18).*”.

A autora interpôs apelação (fls. 166/173). Alega, em síntese, que foi vítima de golpe bancário, com a contratação fraudulenta de empréstimo consignado no valor de R\$ 15.224,43, bem como a realização de transferências via PIX no montante de R\$ 11.081,44 para contas suspeitas, sem sua autorização ou fornecimento de dados pessoais. Sustenta, ainda, a existência de grave falha na segurança e no sistema de monitoramento do banco Itaú Unibanco S/A, que permitiu a concretização de movimentações atípicas, em total



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desconformidade com o seu histórico habitual de transações.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 177/203.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com ausência de preparo em razão da concessão da gratuidade judiciária.

É o relatório.

Fundamento e voto.

Inicialmente, afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois o recurso está suficientemente fundamentado, não sendo de se exigir que esgote todos os fundamentos da decisão proferida. Ademais, conforme jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, “... *não ofende o princípio da dialeticidade, quando puderem ser extraídos do recurso fundamentos suficientes, notória intenção de reforma da sentença.*” (*Agravo Interno no REsp nº 1.587.645/MG j. de 21.03.17 Rel. Min. MARIA ISABEL GALLOTTI*).

Pois bem.

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*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

No caso em exame, restou incontroverso, à luz do conjunto probatório, que a autora foi vítima de fraude bancária, ocasião em que terceiros realizaram, em seu nome, operações financeiras consistentes na contratação de empréstimo consignado, seguida de transferências via PIX para contas de desconhecidos, sem sua autorização ou participação.

Contudo, embora a instituição financeira sustente a regularidade das operações, não logrou êxito em comprovar que as transações foram efetivamente realizadas pela autora ou que os valores disponibilizados tenham revertido em seu benefício. A documentação apresentada às fls. 52/90, relativa à suposta contratação do empréstimo, não contém elementos mínimos de segurança digital aptos a demonstrar a autenticidade da manifestação de vontade da consumidora, inexistindo certificação de assinatura eletrônica idônea, registro criptográfico, hash de autenticação, identificação de IP, biometria ou qualquer outro mecanismo técnico que permita vincular, com segurança, as operações à titular da conta.

Tudo isso se deu em manifesto descompasso com o perfil de risco e de utilização da consumidora. As transações impugnadas, além de absolutamente atípicas, foram imediatamente seguidas de transferências para terceiros desconhecidos, o que evidencia, de forma inequívoca, a falha na prestação dos serviços bancários, ao permitir a realização de movimentações dessa natureza sem a atuação de mecanismos eficazes de segurança, sejam eles automatizados ou manuais.

Ademais, os "prints" juntados às fls. 34/39 não se prestam a comprovar que a instituição financeira tenha efetivamente identificado ou bloqueado as transações incompatíveis com o perfil da autora, tampouco demonstram, de forma segura, que se referem especificamente às operações discutidas nos autos. Do mesmo modo, as supostas verificações indicadas às fls. 40 carecem de robustez probatória, por consistirem em registros



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

produzidos unilateralmente, passíveis de simulação, não evidenciando a efetiva autenticação das operações nem a conclusão das transferências mediante validação segura. Tais elementos, em razão de sua fragilidade, não são aptos a suprir o ônus probatório que incumbia ao réu, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, conclui-se que as movimentações realizadas destoam significativamente do perfil habitual da autora, evidenciando a ocorrência de operações atípicas. A aprovação de empréstimo de elevado valor, seguida de sucessivas transferências via PIX em curto intervalo de tempo, em montante que supera significativamente sua renda mensal, sem a atuação de mecanismos eficazes de segurança ou bloqueio preventivo, revela manifesta falha na prestação do serviço bancário.

É dever das instituições financeiras manter sistemas de segurança eficientes, capazes de identificar e impedir transações suspeitas ou incompatíveis com o histórico do consumidor. A ausência de tais mecanismos configura defeito do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, caracterizando fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica desempenhada.

Nesse contexto, não se pode atribuir à autora a responsabilidade pelos prejuízos suportados, sendo inaplicável a excludente de culpa exclusiva da vítima. Ainda que tenha havido induzimento por parte de terceiros, o que não ficou comprovado nos autos, tal circunstância não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, uma vez que a fraude somente se concretizou em razão da deficiência dos sistemas de segurança disponibilizados.

A jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo é firme nesse sentido, reconhecendo a falha na prestação do serviço em hipóteses análogas, especialmente quando verificada a realização de transações atípicas, incompatíveis com o perfil do correntista, sem a devida comprovação da regularidade das operações pela instituição financeira.

Nesse sentido:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Transações bancárias realizadas mediante fraude praticada por terceiros, consistentes em pagamento de boleto e transferência via Pix que totalizaram R\$ 22.757,21 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da instituição financeira evidenciada. Movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil do correntista, idoso e de baixa movimentação – Ausência de demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Falha na prestação de serviço configurada. Dano material comprovado – Dever de restituição integral dos valores subtraídos, com atualização monetária e juros de mora. Dano moral caracterizado – Desfalque indevido em conta bancária, frustração e abalo à tranquilidade do consumidor, além de desvio produtivo do tempo útil – Autor idoso e vulnerável – Indenização arbitrada pelo Juízo “a quo” no valor de R\$ 6.827,16 que não comporta redução, porque observadas as particularidades do caso concreto. Litisconsórcio passivo necessário afastado – Responsabilidade contratual do banco perante o consumidor, sem prejuízo de eventual direito de regresso. Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001108-54.2025.8.26.0363; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 4ª Vara; Data do Julgamento: 08/11/2025; Data de Registro: 08/11/2025)”;

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Fraude em transferências via pix. Responsabilidade solidária das instituições financeiras. Falha na prestação do serviço. Dano material configurado. Dano moral afastado. recursos parcialmente providos. I. Caso em exame 1. Apelações interpostas por Itaú Unibanco e Banco Inter contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidora, condenando solidariamente as instituições ao pagamento de R\$ 9.999,00 por danos materiais e R\$ 10.000,00 por danos morais, decorrentes de transferências via PIX não reconhecidas para conta mantida no Banco Inter. II. Questões em discussão 2. As questões em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

discussão consistem em definir: (i) se as instituições financeiras rés respondem solidariamente pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária em transações eletrônicas (PIX); e (ii) estabelecer se os fatos configuram dano moral indenizável. III. Razões de decidir 3. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. Pela teoria da asserção, a pertinência subjetiva deve ser aferida pela narrativa inicial, além de a responsabilidade no âmbito do consumo ser solidária entre os integrantes da cadeia de fornecimento (CDC, art. 25, §1º). 4. Inexistência de litisconsórcio passivo necessário e não cabimento de denunciação da lide ao beneficiário das transferências. Esta última em razão de vedação expressa do art. 88 do CDC. 5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a Súmula 479 do STJ, que impõe o dever de reparar danos oriundos de fortuito interno relativo a fraudes bancárias. 6. Restou comprovada a falha na segurança dos sistemas eletrônicos das instituições, que permitiu a concretização das transferências indevidas, sem que as rés apresentassem elementos técnicos idôneos a afastar a presunção de defeito do serviço. 7. O Banco Inter, como destinatário dos valores transferidos, também responde solidariamente, pois não demonstrou o cumprimento das exigências normativas do Banco Central quanto à abertura e monitoramento da conta beneficiária, deixando de comprovar a regularidade cadastral do favorecido, o que evidencia falha no dever de vigilância. 8. A fraude bancária constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade financeira, razão pela qual não há falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. 9. Quanto aos danos morais, embora comprovado o transtorno decorrente da fraude, não houve demonstração de abalo relevante à esfera extrapatrimonial da autora – ausência de prova de negativação, exposição vexatória ou violação à honra – , configurando mero aborrecimento, insuficiente para ensejar reparação moral. IV. Dispositivo 10. Recursos conhecidos e parcialmente providos. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, I, III e VI, 14, § 3º e 88; CPC, arts. 114 e 125, II; e RITJSP, art. 252. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479, AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ, REsp nº 299.282 e REsp nº 202.564; TJSP, Apelações Cíveis nºs 1047969-22.2022.8.26.0002, 1016348-58.2023.8.26.0006 e 1000602-87.2024.8.26.0145. (TJSP; Apelação Cível



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1026275-46.2021.8.26.0482; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025”;

“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 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

2); *Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026*)”.

Dessa forma, evidenciada a falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado impugnado, impondo-se, por conseguinte, a restituição integral dos valores indevidamente subtraídos de sua conta, nos termos por ela requerido.

Todavia, no que diz respeito aos consectários legais, de acordo com entendimento consolidado do c. Superior Tribunal de Justiça, sob a sistemática dos recursos repetitivos (Tema 1.368), à luz do artigo 406 do Código Civil, a taxa SELIC é o índice aplicável às obrigações de natureza civil, por englobar, de forma unificada, correção monetária e juros de mora, sendo vedada sua cumulação com qualquer outro índice ou taxa, senão vejamos:

“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional” (REsp 2199164/PR; Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva; j. 15/10/2025; trânsito em julgado 12/11/2025).”.

Trata-se de recurso repetitivo, a qual possui caráter vinculante para todos os tribunais do país, nos termos dos arts. 927, III, e 1.040 do Código de Processo Civil.

Em outras palavras, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, para fins de acréscimos legais, fica afastada a aplicação de um índice de correção junto com outra taxa de juros de mora, aplicando-se a taxa SELIC que já engloba, de forma unificada, a correção monetária e os juros de mora.

Nesses termos, os recentes precedentes do c. STJ: REsp nº 2211797-SC, Min. Humberto Martins, DJEN 13/11/2025; AREsp nº 3037427-BA, Min. Raul



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Araújo, DJEN 05/11/2025; REsp nº 2008426-PR, Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJEN de 09/05/2025; AgInt no AREsp nº 2594357-PB, Min. Maria Isabel Gallotti, DJEN de 16/05/2025.

Dessa forma, impõe-se a adequação do cálculo da atualização do débito aos parâmetros fixados pela Corte Especial do STJ, de modo que, quanto aos juros moratórios, incida apenas a taxa SELIC, desde a data da citação, vedada a cumulação com qualquer outro índice de correção monetária ou juros moratórios.

Em suma, as quantias deverão ser atualizadas monetariamente a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ) e acrescidas de juros de mora a partir da citação, sendo que (a) até 29/08/2024, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); (b) a partir de 30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou do índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art. 389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil).

Por fim, no que diz respeito aos danos morais, temos que, a ofensa moral afeta o psiquismo, atinge a honra subjetiva e incide na própria alma do sujeito, motivo pelo qual, nesse caso específico, não precisa ser comprovada por outros meios externos, pois “*é o dano interno que toda pessoa honesta sofre, mas impossível de ser revelado no processo, porque diz com o sentimento da alma*” (JTJ-LEX 201/120).

A gravidade do dano, conforme pondera Antunes Varela- “*Há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter e linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado*” (Das obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Como também pondera Sérgio Cavalieri Filho, “*nesta linha de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos”. (Sérgio Cavaliere Filho, programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Com efeito, a indenização por danos morais deve abranger, principalmente, dois aspectos, quais sejam: a proporcionalidade e a razoabilidade da condenação em face do dano sofrido pela parte ofendida.

De igual maneira, deve cumprir com o seu caráter sancionatório e inibidor da condenação, o que implica o adequado exame das condições econômicas do ofensor e a exemplaridade, como efeito pedagógico, que há de decorrer da condenação.

Nesse sentido, aponto os seguintes julgados do colendo Superior Tribunal de Justiça (RESP 434970/MG 2002/0048729-9, in DJU de 16/12/2002, p. 257, Relator Min. LUIZ FUX; RESP 419365/MT, in DJU de 09/12/2002, p. 341, Relator Min. NANCY ANDRIGHI).

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 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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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.

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, a indenização por danos morais deve ser fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostra adequado e proporcional às peculiaridades do caso concreto. Tal quantia atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta da instituição financeira, a extensão do dano suportado pela parte autora e a capacidade econômica do ofensor, conferindo à condenação caráter simultaneamente compensatório e pedagógico.

A propósito:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude bancária. Contratação de empréstimo seguido de transações PIX não reconhecidas. Sentença de procedência. Apelação do réu. 1. Preliminar de ilegitimidade. Teoria da asserção. Alegação de falha na prestação do serviço. Legitimidade. 2. Litisconsórcio passivo necessário. Eficácia da decisão que independe de inclusão dos terceiros beneficiados pelas transações questionadas. Precedentes. 3. Multa processual. Descumprimento de decisão antecipada. Manutenção. 4. Inexistência de falha na segurança. Não acolhimento. Banco que alega genericamente a culpa do consumidor ou de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

terceiros. Não produzida prova que afaste a responsabilidade da instituição financeira. Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Ataque de terceiro ao aplicativo do banco. Fortuito interno. Ausência de monitoramento de transações não habituais. Inexigibilidade do contrato. 5. Restituição do indébito. Necessária a configuração de má-fé ou expressa violação à boa-fé objetiva a justificar a condenação da instituição financeira à devolução em dobro. Fraude. Isenção de má-fé expressa ou de violação à boa-fé objetiva, de modo a afastar a incidência do parágrafo único, do artigo 42, do CDC. ACOLHIMENTO. 6. Dano moral. Manutenção. Inicialmente arbitrado em R\$ 10.000,00. Redução. ACOLHIMENTO. Valor que comporta minoração à luz do caso concreto e precedentes. Valor reduzido para R\$ 5.000,00 dada a excepcionalidade dos desdobramentos. 7. Consectários legais. Juros e correção monetária. Juros devidos desde a data do evento danoso. Correção monetária desde o arbitramento. Súmula nº 54 do STJ e arts. 398 e 406, § 1º, do Código Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1007858-23.2024.8.26.0132; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/05/2025; Data de Registro: 13/05/2025)”.

No que tange aos consectários legais da indenização pelos danos morais, a correção monetária e os juros de mora devem ser aplicados em conformidade com as Súmulas do e. Superior Tribunal de Justiça, jurisprudência pacífica do e. STF e a legislação vigente, com especial atenção às inovações trazidas pela Emenda Constitucional nº 113/2021.

Assim, sobre o valor da indenização por danos morais, haverá a incidência de juros de mora, a partir da data do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54, do e. STJ, com correção monetária, a partir do arbitramento, a teor da Súmula nº 362, do e. STJ, sendo que (a) até 29/08/2024, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora (Tema 1.368/STJ); (b) a partir de 30/08/2024, vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou do índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (CC, art.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

389, parágrafo único, e art. 406, ambos do Código Civil).

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 provimento ao recurso, para declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado impugnado, condenar a instituição financeira à restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta da autora, no montante de R\$ 11.081,44 (onze mil, oitenta e um reais e quarenta e quatro centavos), acrescidos dos consectários legais na forma acima delineada, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os parâmetros da fundamentação.

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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 dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator