



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000149649**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003239-49.2025.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante/apelado DONATO SILVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO AGIBANK S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL: 1003239-49.2025.8.26.0606**

**RECORRENTE/RECORRIDO(A): DONATO SILVA DOS SANTOS**

**RECORRIDO(A)/RECORRENTE: BANCO AGIBANK S.A.**

**COMARCA DE ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SUZANO**

**JUIZ DE 1ª GRAU: DR. PAULO ROBERTO DALLAN**

**VOTO Nº 490**

**APELAÇÕES. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS CONTRATADOS MEDIANTE FRAUDE. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. PORTABILIDADE DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO PARA CONTA DESCONHECIDA. NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPRÉSTIMOS E SEGURO. DEVOUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE. DANOS MORAIS BEM ARBITRADOS. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. IMPROVIMENTO DO APELO DO RÉU.**

**I. CASO EM EXAME.**

Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. A parte ré pugna pela reversão integral do julgado ou, ao menos, a redução do montante indenizatório; a parte autora requer o afastamento da compensação, a condenação à restituição em dobro, a majoração da indenização a título de danos morais e a expedição de ofícios para a suspensão imediata dos descontos.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

Consiste em analisar (i) a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude bancária; (ii) a nulidade dos contratos e a compensação de valores; (iii) a repetição do indébito em dobro; (iv) a indenização por danos morais; (v) a necessidade de expedição de ofício ao INSS.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, configurando fortuito interno inerente à atividade econômica. A prova dos autos não demonstra a regularidade das contratações digitais, evidenciando falha na prestação do serviço. A restituição em dobro independe de má-fé, bastando conduta contrária à boa-fé objetiva. A privação de verba alimentar de consumidor idoso e a necessidade de recorrer ao Judiciário configuram dano moral indenizável. O valor de R\$ 5.000,00 atende aos critérios de razoabilidade, proporcionalidade e finalidade pedagógica.

**IV. DISPOSITIVO E TESES.**

Recurso do réu desprovido. Recurso do autor parcialmente provido.

Teses de julgamento: 1. Fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias configuram fortuito interno. 2. A restituição em dobro do indébito prescinde de prova de má-fé do fornecedor. 3. A contratação digital exige mecanismos de segurança robustos além da biometria facial.

Legislação Citada: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, art. 85, § 11, e art. 373, II; Lei Estadual nº 11.608/2003, art. 4º, § 2º.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**STJ, Súmula 479; STJ, Tema 929; STJ, EREsp 1.413.542/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS; STJ, EAREsp 600.663/RS. TJSP, Apelação Cível 1003395-86.2025.8.26.0428, Rel. Gustavo Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 04/02/2026.**

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

O juízo de origem entendeu não demonstrada a efetiva celebração, pelo autor, dos negócios jurídicos impugnados, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno decorrente de fraude bancária, nos termos dos Temas Repetitivos 466 e 1.061 do C. Superior Tribunal de Justiça. Nessa linha, declarou a nulidade, em relação ao consumidor, do empréstimo consignado (págs. 258/263), do empréstimo pessoal (págs. 277/283), do seguro de vida (págs. 239/243), da abertura de conta corrente (págs. 208/216) e da portabilidade (pág. 251), com determinação de retorno das partes ao estado anterior.

Quanto às consequências patrimoniais, distinguiu duas hipóteses: (a) em relação ao empréstimo pessoal, que envolveu o crédito de R\$ 3.148,75, concluiu que o valor, embora lançado em conta aberta fraudulentamente no próprio banco réu, foi imediatamente transferido a terceiros antes de qualquer acesso do autor, afastando a compensação; (b) quanto ao empréstimo consignado, cujo montante de R\$ 3.757,85 foi creditado em conta de titularidade do autor junto à Caixa Econômica Federal e transferido por ele voluntariamente a terceiro, considerou devido o ressarcimento ao banco, autorizando a compensação desse valor com aqueles a serem restituídos.

Determinou-se, ainda, a restituição simples dos descontos indevidos realizados no benefício previdenciário ou em conta bancária do autor, com atualização e juros pela taxa Selic, reputando ausente má-fé a justificar repetição em dobro. Fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, acrescida de correção e juros pela Selic e condenou o réu ao encerramento da conta aberta fraudulentamente e ao cancelamento da portabilidade do benefício. A tutela antecipada foi confirmada. O réu foi condenado ao pagamento das custas e de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

O autor opôs embargos de declaração, alegando omissões quanto à especificação de parcelas do empréstimo pessoal indevidamente descontadas (R\$ 440,75 e R\$ 488,05), à necessidade de fixação de prazo e multa para cumprimento das obrigações de fazer e à expedição de ofício ao INSS/Dataprev para suspensão imediata dos descontos vinculados ao contrato consignado. Os embargos foram rejeitados, ao fundamento de inexistirem vícios, consignando-se que a individualização dos valores caberia em eventual cumprimento de sentença e que questões de efetivo cumprimento deveriam ser tratadas em incidente próprio.

Irresignado, o autor interpôs apelação sustentando, em síntese: (a) necessidade de afastar a compensação do valor de R\$ 3.757,85; (b) cabimento da restituição em dobro com fundamento no art. 42, parágrafo único, do CDC e na jurisprudência do C. STJ; (c) majoração da indenização por danos morais para R\$ 25.000,00; e (d) determinação expressa para expedição de ofício ao INSS/Dataprev e fixação de prazo e multa para cumprimento das obrigações de fazer. Requer, ao final, o provimento do recurso para alterar os parâmetros fixados na sentença.

Também apela o banco réu, buscando a reforma integral do julgado e a improcedência dos pedidos. Sustenta: (a) validade das contratações digitais; (b) inexistência de falha na prestação do serviço; (c) regularidade dos descontos; (d) ausência de dano moral; e (e) necessidade de coibir alegado enriquecimento sem causa do consumidor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Subsidiariamente, requer a modificação do termo inicial da incidência dos juros e correção monetária.

Em contrarrazões ao recurso do autor (págs. 562/570), o banco pugna pela revisão da gratuidade judiciária, suscita ausência de interesse de agir e defende, no mérito, a higidez dos contratos e a impossibilidade de restituição em dobro ou de indenização moral, requerendo o desprovimento do apelo.

Por sua vez, o autor apresentou contrarrazões (págs. 571/581), defendendo a manutenção integral da sentença nos aspectos favoráveis, reiterando a existência de fraude, a falha dos mecanismos de segurança, a responsabilidade objetiva da instituição financeira e a inexistência de proveito econômico por parte do consumidor. Requer o desprovimento do recurso da instituição financeira.

É o relatório do essencial.

## II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, devem ser conhecidas as apelações.

O recurso da parte autora comporta parcial provimento, prejudicando o sucesso do apelo do réu.

Não deve ser acolhida a irresignação do polo passivo quanto à concessão dos benefícios da justiça gratuita ao polo ativo.

Somente poderá ser indeferido o pedido de gratuidade de justiça se houver nos autos elementos que evidenciem a falta de pressupostos legais para sua concessão, presumindo-se como verdadeira a alegação de insuficiência de recursos deduzida exclusivamente por pessoa natural (art. 99, §§ 2º e 3º, CPC). Ademais, a assistência prestada por advogado particular não impede que a gratuidade de justiça seja concedida (art. 99, § 4º, CPC).

Cabe à parte contrária convencer o juízo, mediante produção de elementos probatórios diversos, que o beneficiado não merece a gratuidade, o que não aconteceu neste processo.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O polo ativo ostenta interesse processual, com presença do binômio necessidade (ajuizamento da ação em busca de tutela jurisdicional) e adequação (utilização de mecanismo processual adequado), existente em razão da pretensão deduzida, ora apurada em juízo, sem necessidade de prévio esgotamento administrativo, como autoriza o Princípio constitucional da Inafastabilidade da Jurisdição expresso no art. 5º, XXXV da CF.

Nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a correta solução ao litígio, de forma que a sentença, **na essência**, deve ser mantida, comportando reparo apenas no tocante à devolução dos valores debitados na conta da parte autora a título de empréstimos e seguros.

Narra o autor que, em 22/07/2024, recebeu ligação de suposta funcionária do banco réu, que lhe teria oferecido cancelamento de cartões de crédito de outras instituições, com depósito de R\$ 3.757,85 em sua conta na Caixa Econômica Federal, seguido de orientação telefônica para devolução do valor, via PIX, a terceiro (Jessé Ribeiro Lourenço), sob o pretexto de erro operacional, o que ele realizou de boa-fé.

Posteriormente, desconfiado que foi ludibriado, constatou que, em verdade, o valor decorria de contrato de empréstimo consignado celebrado em seu nome, bem como que seu benefício previdenciário fora portado para conta no Agibank, desconhecida, na qual teriam sido creditados valores de empréstimo pessoal (R\$ 3.148,75) e, em seguida, integralmente transferidos a terceiros, além de lançadas cobranças de seguro não contratado (R\$ 11,99).

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).***

A aplicação desta operação não é automática:

***“Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca” (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).***

## **1. Nulidade das contratações e responsabilidade do banco réu.**

O recurso do banco visa, em essência, à reversão integral da sentença, com reconhecimento da validade dos contratos, licitude dos descontos, inexistência de falha na prestação de serviços, afastamento da responsabilidade objetiva, improcedência de danos materiais e morais e redução ou afastamento de honorários.

A prova dos autos, contudo, converge no sentido oposto, como se verá adiante.

Houve abertura de conta, portabilidade de benefício, contratação de empréstimos e seguro sob a égide de operações eletrônicas marcadas por inconsistências relevantes, sem demonstração robusta da manifestação de vontade do consumidor e em contexto típico de fraude praticada mediante uso indevido de dados de idoso.

Os documentos apresentados pelo banco não são suficientes para demonstrar a higidez das contratações digitais: as operações foram intermediadas por correspondentes bancários situados em cidades diversas do domicílio do autor; há uso da mesma fotografia em múltiplos contratos (págs. 244, 264 e 271); inexistente documentação técnica robusta (metadados, IP, geolocalização, logs de autenticação, gravações) que permita vincular de forma segura a manifestação de vontade ao efetivo consumidor pelo canal de contratação (SMS).

Cumpra à instituição financeira o ônus de comprovar, de forma idônea, a autenticidade da contratação, especialmente em ambiente digital, do qual não se desincumbiu.

As “selfies”, documentos digitalizados e telas sistêmicas juntadas pelo banco são incapazes de demonstrar, com segurança, a higidez das contratações —sobretudo diante da ausência de reconhecimento pelo autor e da existência de múltiplas operações suspeitas vinculadas ao mesmo CPF.

Além disso, a fraude em operações bancárias, consubstanciada em uso indevido de dados, abertura de conta, portabilidade e contratação de crédito por terceiros, insere-se no âmbito do fortuito interno, decorrente do risco da atividade desenvolvida pelo fornecedor de serviços financeiros.

Aplica-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como a tese firmada no Tema Repetitivo 466/STJ e a orientação consolidada na Súmula 479, no sentido de que as instituições financeiras respondem pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

## **2. Compensação do valor de R\$ 3.757,85 (empréstimo consignado).**

A sentença distinguiu com acerto: (i) o empréstimo pessoal, cujo valor de R\$ 3.148,75 foi creditado em conta aberta fraudulentamente no próprio banco réu e transferido a terceiros antes de qualquer acesso pelo autor, afastando, por isso, a compensação, por inexistir efetiva disponibilização do crédito ao consumidor; e (ii) o empréstimo consignado, cujo valor de R\$ 3.757,85 foi creditado em conta de titularidade do autor, mantida na Caixa Econômica Federal, e, posteriormente, transferido, via PIX, a terceiro indicado por suposta funcionária, sem intermediação da instituição ré.

Na petição inicial (págs. 05/06), o próprio autor narra que, após confirmar o crédito em sua conta, recebeu nova ligação da interlocutora, que afirmou ter transferido o valor para a conta errada e que o montante correto seria superior, razão pela qual, acreditando tratar-se de quantia pertencente a terceiro, efetuou a devolução de R\$ 3.750,00, via PIX, para pessoa de nome Jessé Ribeiro Lourenço.

Apenas posteriormente, ao consultar o extrato do INSS, constatou ele tratar-se de empréstimo consignado lançado em seu benefício.

Embora tal contexto revele a atuação de terceiro estelionatário, que se valeu de engenharia social para induzir o autor a transferir o numerário, verifica-se: o crédito do empréstimo consignado foi efetivamente colocado à disposição do consumidor em conta de sua titularidade, fora do ambiente da conta fraudulenta aberta no Agibank; a transferência subsequente decorreu de ato voluntário do próprio autor, ainda que motivado por engano provocado por terceiro estranho à cadeia de fornecimento; não há nos autos qualquer elemento que indique participação, proveito ou intermediação do banco réu na operação PIX realizada em favor de Jessé Ribeiro Lourenço.

Nesse cenário, impõe-se diferenciar, para fins de alocação de riscos, a fraude que atinge diretamente a cadeia de serviços bancários - abertura de conta, portabilidade, contratação digital - , pela qual responde objetivamente a instituição financeira, do episódio autônomo em que o consumidor, após receber valor creditado em sua conta, realiza transferência a terceiro, por ato próprio, sem envolvimento operacional do banco réu.

O risco inerente à atividade bancária abrange a segurança das operações por meio das quais a instituição concede crédito e movimenta recursos em suas próprias plataformas, mas não se estende, de modo ilimitado, à gestão de transferências voluntárias realizadas pelo correntista com base em informações fornecidas por terceiro alheio ao contrato, quando não demonstrada qualquer falha do sistema ou intervenção do fornecedor na destinação específica daquele numerário.

Destarte, mantida a nulidade do contrato de empréstimo consignado, mostra-se juridicamente adequada a solução adotada na origem, que reconheceu, de um lado, a inexigibilidade do débito e o dever de restituição dos descontos indevidos e, de outro, preservou o direito do banco ao ressarcimento do valor do principal efetivamente disponibilizado ao autor (R\$ 3.757,85), por meio de compensação com os valores a serem devolvidos.

O recurso do autor, nesse tópico específico, não comporta provimento, conservando-se a compensação, em favor da instituição financeira, da quantia de R\$ 3.757,85, oriunda do empréstimo consignado creditado em conta de titularidade do autor e por este livremente transferido a terceiro sem intermediação da ré.

### 3. Repetição do indébito em dobro.

No tocante à repetição do indébito, a Corte Especial do STJ definiu a questão no **EAREsp 600.663/RS**, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, Dje de **30.3.2021**, fixando a seguinte tese: **“A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”**.

O art. 42, parágrafo único, do CDC, dispõe 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. Ou seja, **demonstrado na relação de consumo o pagamento de cobrança indevida, a restituição do indébito dar-se-á em dobro, ressalvado se o fornecedor provar, no caso concreto, o engano justificável**.

A norma analisada não exige culpa, dolo ou má-fé do fornecedor, quando este cobra e recebe valor indevido do consumidor. Ao fornecedor, a imputação que se lhe faz a lei é objetiva, independentemente de culpa ou dolo. Assim, **a justificabilidade (ou legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade**, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Informativo 803 de 12/03/2024 do E. STJ. Disponível em <[https://scon.stj.jus.br/docs\\_internet/informativos/download/SelecaoInformativos20251013144842404.pdf](https://scon.stj.jus.br/docs_internet/informativos/download/SelecaoInformativos20251013144842404.pdf)>. Acesso em 13/10/2025.

**Ainda, sobre o engano justificável, colhe-se da doutrina:**

*“Para se eximir da pena terá o fornecedor (credor) que provar o engano justificável, e este só ocorre quando não houver dolo ou culpa. Não caracteriza engano justificável o erro de cálculo, falha na computação, mau funcionamento da máquina, demora do correio etc. (...) Por outro lado, se engano justificável é aquele que não decorre de dolo ou culpa, a situação se inverte porque, em se tratando de responsabilidade objetiva pela falha na atuação do fornecedor, a este cabe a comprovação de que não incorreu em imprudência, negligência, ou imperícia, isto é, que não agiu com culpa, interpretação esta que nos parece a única adequada aos objetivos da legislação declaradamente protetiva do consumidor.” (FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direito do Consumidor – 6ª Edição 2022, 6. Ed., e-book, Rio de Janeiro: Atlas, 2022, págs.259/260).*

*“Na parte final do dispositivo, exclui-se a sanção civil correspondente à devolução em dobro em caso de “engano justificável”. Qual o significado? Não é qualquer engano que exclui a sanção. Deve ser justificável. O engano não justificável não afasta a sanção específica. Significa, a princípio, que as cobranças culposas também ensejam a devolução em dobro do valor cobrado. Portanto, tanto as cobranças culposas, como, por óbvio, as dolosas (com má-fé) atraem a sanção civil. (...) Não é justificativa – engano justificável – argumentar que foi falha do sistema de informática ou de terceiro (banco ou administradora de cartão de crédito). Cabe ao fornecedor, como profissional que é, cuidar para que nada disso ocorra. O engano justificável seria excepcionalmente admitido, quando houvesse ato infralegal – resolução de agência reguladora, por exemplo- determinando ou permitindo a cobrança. Também seria justificável se amparado em cláusula contratual com permissão da cobrança. Mas, mesmo nesta hipótese, não poderia ser cláusula com caráter abusivo já reconhecido pela jurisprudência. (BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor Comentado, 2. Ed., e-book, Rio de Janeiro: Forense, 2021, págs. 332/330).*

A sentença determinou a restituição simples dos valores indevidamente descontados, afastando a repetição em dobro por ausência de má-fé.

Ocorre que os descontos decorreram de contratos declarados nulos por fraude, celebrados sem anuência do consumidor, em contexto de falha sistêmica de segurança e de total ausência de mecanismos eficazes de verificação de identidade. Não se trata, pois, de erro escusável ou situação jurídica dúbia, mas de cobrança calcada em negócio jurídico nulo de pleno direito, o que configura violação qualificada da boa-fé objetiva.

A restituição dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário ou de contas bancárias do autor deve ocorrer em dobro.

A liquidação deverá abranger: (i) as parcelas do empréstimo consignado e do empréstimo pessoal debitadas indevidamente até a efetiva cessação dos descontos; e (ii) os valores eventualmente retidos a título de seguro não contratado, todos em duplicidade, observada a compensação.

#### **4. Danos morais.**

A indenização por danos morais é de rigor.

A situação vivenciada pela parte autora extrapola o mero aborrecimento, pois teve contra si a utilização indevida de dados pessoais e imagem, abertura fraudulenta de conta corrente, portabilidade indevida de benefício previdenciário, contratação de empréstimos não reconhecidos e descontos em verba alimentar, com redução sensível de sua renda mensal e necessidade de múltiplas diligências junto a instituições financeiras para tentar reverter o quadro.

Sobre o tema e em conformidade com a melhor doutrina:

*“Para a obtenção da indenização pelo dano moral puro não se exige a comprovação dos reflexos patrimoniais” (Wladimir Valler, “A Reparação do Dano Moral no Direito Brasileiro”, 3ª ed., 1995, E.V. Editora Ltda., pág. 145).*

Extrai-se do seguinte e tradicional Enunciado:

**STJ Súmula nº 37: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”**

O arbitramento deve ser fundado na teoria do desestímulo e no princípio da razoabilidade (art. 944, CC):

***“Para se educar o ofensor no caso dos autos, qual seria a quantidade de moeda suficiente à reflexão que é um dos escopos da ordem indenizatória ? Além da imensa dificuldade de se conhecer a justa cifra, acresce que se estabelecida aleatoriamente, poderia representar um prêmio indevido ao ofendido, diante da possibilidade de lhe ser concedida importância que modificará totalmente suas condições normais de vida, indo a indenização muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado. Ao Juiz, pois, dentro da contida e prudente conduta, se incumbe a tarefa de encontrar valor, obediente às condições já explicadas, sem marcar qualquer dos litigantes pelo favorecimento ou desfavorecimento” (JTJ - LEX 142/104).***

Em suma, reputa-se adequado e suficiente aos fins colimados o montante indenizatório fixado pelo juízo de origem (R\$ 5.000,00 - cinco mil reais), em consonância com os precedentes deste Tribunal e com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não comportando majoração ou redução.

Nesse sentido:

***DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. PORTABILIDADE E EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO AUTORIZADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME* Apelação de instituição financeira contra sentença que declarou nulidade de contratos fraudulentos e a condenou à restituição em dobro e danos morais. *II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO* Definir se a instituição financeira responde por fraude em contratações digitais; verificar o cabimento da restituição em dobro e dos danos morais. *III. RAZÕES DE DECIDIR* A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, configurando fortuito interno inerente à atividade econômica. O ônus de comprovar a regularidade das contratações e a segurança dos sistemas é do banco, que dele não se desincumbiu. Divergências cadastrais nas propostas e transferência imediata dos valores para terceiros evidenciam falha na prestação do serviço. A restituição em dobro independe de má-fé, bastando conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme modulação do Tema 929 do STJ.**

**A privação de verba alimentar de consumidor idoso e a necessidade de recorrer ao Judiciário configuram dano moral indenizável. O valor de R\$ 5.000,00 atende aos critérios de razoabilidade, proporcionalidade e finalidade pedagógica.** IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recurso desprovido. Honorários majorados para 17% do valor da condenação. Tese de julgamento: 1. **Fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias configuram fortuito interno.** 2. **A restituição em dobro do indébito prescinde de prova de má-fé do fornecedor.** 3. **A contratação digital exige mecanismos de segurança robustos além da biometria facial. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, art. 85, § 11, e art. 373, II; Lei Estadual nº 11.608/2003, art. 4º, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema 929; STJ, EREsp 1.413.542/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS; STJ, EAREsp 600.663/RS. (TJSP; Apelação Cível 1003395-86.2025.8.26.0428; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Paulínia - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/02/2026)**

Mantêm-se os critérios de juros de mora e correção monetária fixados na sentença, rejeitando-se o recurso do réu nesta questão, bem como a aplicação da taxa Selic, em conformidade com o Tema 1.368/STJ,

#### **5. Expedição de ofício ao INSS/Dataprev.**

A pretensão recursal do autor colide com a própria sistemática adotada na origem, que acertadamente reservou ao juízo da execução (art. 1.285 das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça) a condução dos atos necessários à plena efetivação do comando jurídico, inclusive quanto a eventual necessidade de intervenção de terceiros (autarquia previdenciária) e à adequação de medidas coercitivas proporcionais ao caso concreto.

Compete ao juízo de origem, em sede de cumprimento de sentença, avaliar e adotar, se requerido, as medidas necessárias à efetiva cessação dos descontos e à regularização do benefício, nos moldes do art. 536 e do art. 139, IV, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da parte ré.

**DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora para determinar que a restituição dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário ou de contas bancárias se dê em **dobro**, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, mantida, contudo, a compensação, em favor do banco réu, do valor de R\$ 3.757,85 (pág. 56).

Mantida e ampliada a sucumbência do réu, com o provimento parcial do recurso do autor e o desprovimento do apelo do banco, preserva-se a condenação da instituição financeira ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados na origem, cabendo, ainda, a majoração da verba honorária em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Considerando o trabalho adicional desenvolvido em segunda instância, a natureza da demanda e o desfecho recursal, majora-se o percentual dos honorários advocatícios devidos pelo réu ao patrono da parte autora para 15% (quinze por cento) sobre o novo valor atualizado da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

Relator