



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298751

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003688-42.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados TERESINHA BATISTA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA. e NEON PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1003688-42.2025.8.26.0562

COMARCA DE SANTOS

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELADA: TERESINHA BATISTA DE OLIVEIRA

JUIZ: JOSÉ ALONSO BELTRAME JUNIOR

Voto nº 3347

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, COM REQUERIMENTO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. Golpe bancário. Fraudadores que, de posse dos dados bancários e pessoais da autora, obtiveram astuciosamente foto de seu rosto. Contratações de empréstimos em nome da requerente, sem sua autorização ou consentimento, seguidas de diversas transferências via PIX. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade rejeitada. Mérito. Falha no sistema de segurança do requerido evidenciada. Diversas contratações no mesmo dia, seguidas de novas contratações nos dias subsequentes; diversos “pix” sequenciais. Prejuízo à consumidora idosa e hipervulnerável, privada de seus rendimentos em razão dos contratos de empréstimo fraudulentos. Verba alimentar. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, valor que se mostra razoável para indenizar a autora, sem gerar enriquecimento indevido, servindo de alerta para que o banco réu redobre seus cuidados no futuro. Pretensão de fixação dos honorários com base no valor da condenação. Cabimento. Havendo cumulação de pedidos declaratório e condenatório, ambos acolhidos, a base de cálculo dos honorários deve abranger o total dos pedidos deferidos (débito declarado inexigível e condenação em danos materiais e morais). Observância da ordem de preferência dos §§ 2º e 8º do art. 85 do CPC - Precedente do C. STJ (REsp nº 1.746.072/PR). Litisconsórcio passivo entre os corréus. Condenação ao pagamento das verbas da sucumbência, incluídos os honorários advocatícios, que deve ser solidária, não havendo cogitar da distribuição proporcional prevista no artigo 87, § 1º, do CPC. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 659/669 (não modificada em sede de embargos de

declaração, cf. fls. 691/692) dos autos da “AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA”¹ ajuizada por TERESINHA BATISTA DE OLIVEIRA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, BANCO NEON PAGAMENTOS S.A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO CLOUDWALK IP – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA, por meio da qual o MM. Juiz julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“(…) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar a inexistência das relações bancárias entre a autora e os corréus Banco Neon Pagamentos S.A. e Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda., bem como dos débitos decorrentes dos contratos mencionados na inicial e na emenda de fls. 68/70 junto ao corréu Banco Mercantil, condenando os réus na restituição dos valores e/ou descontados da autora com atualização das datas dos pagamentos e juros de mora a partir de cada desconto (súmula 54 STJ). Condeno os réus também, solidariamente, no pagamento de indenização por danos morais, ora arbitrados em R\$10.000,00, atualizados da data desta sentença, com juros de mora a partir do primeiro desconto indevido, ocorrido em janeiro de 2025, nos termos da súmula 54 do STJ. Quanto aos juros de mora, serão calculados de acordo (os juros de mora) com taxa SELIC menos a atualização monetária, na forma do artigo 406, com a redação dada pela Lei n. 14.905/24, a partir da sua vigência (da Lei 14.905/24). Caso a taxa legal (SELIC) apresente resultado negativo, será considerado percentual igual a zero para fins de cálculo dos juros de mora no período de referência (art. 406, § 3º do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024). Os réus arcarão com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa”.

Recorre o réu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A (fls. 703/724).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 725/727), respondido (fls. 743/753, com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal).

É o relatório.

¹ R\$ 115.119,98 em fevereiro de 2025.

FUNDAMENTO E VOTO

Conforme o relatório da r. sentença, que se adota, narrou a autora na petição inicial a *“não contratação de empréstimos consignados, aberturas de contas bancárias e transações via pix, afirmando ter sido vítima de golpe. É pessoa idosa, aposentada e pensionista. No dia 08 de janeiro de 2025 foi abordada em sua residência por um casal que se apresentou como representante da Prefeitura, os quais, detendo conhecimento sobre exames médicos e cirurgia que realizaria em data próxima, conquistaram sua confiança. Esses terceiros, valendo-se de artil, obtiveram seus documentos pessoais e realizaram uma fotografia de seu rosto ("selfie"). Ocorre que, entre os dias 09 e 21 de janeiro de 2025, foram efetuadas diversas operações fraudulentas em seu nome, incluindo a contratação de múltiplos empréstimos junto ao réu Banco Mercantil, cujos valores, após creditados em sua conta, foram imediatamente transferidos via PIX para contas abertas indevidamente em seu nome junto aos réus Banco Neon e Banco Cloudwalk. Tomou ciência do ocorrido somente em 27 de janeiro de 2025, ao receber em sua casa dois cartões de crédito consignados jamais solicitados. Entrou em contato com o banco via telefone, a fim de questionar a emissão desses cartões, quando foi informada de que haviam sido realizados diversos empréstimos em seu nome, em valores exorbitantes, tendo sido orientada a solicitar a lavratura de boletim de ocorrência. Compareceu à agência do Banco Mercantil, buscando orientações e soluções para o problema, porém, o atendente informou que nada poderia ser feito e que os descontos dos empréstimos seriam feitos diretamente em sua conta. Jamais contratou qualquer empréstimo realizado no mês de janeiro de 2025. Os únicos que reconhece foram realizados em 20/12/2022, com quitação prevista para 01/2025. Os criminosos realizaram a renovação de seu empréstimo que estava prestes a ser quitado. Além da renovação, foram feitos mais dez empréstimos fraudulentos em seu nome, incluindo consignados de décimo terceiro dos anos de 2025/2026, além de sete transações via pix em intervalo de tempo muito reduzido, totalizando R\$66.039,98 em empréstimos e R\$26.310,00 em pix. O valor desses empréstimos é excessivo e claramente fora de seu perfil financeiro, uma aposentada com recursos limitados e com despesas comedidas. Não possui o perfil necessário para a realização de empréstimos de valores tão elevados. As condutas dos criminosos lhe causaram considerável prejuízo financeiro e emocional, deixando-a em uma situação*

extremamente difícil e complicada, uma vez que depende exclusivamente de aposentadoria e pensão para sua subsistência. Os golpistas também abriram contas junto a outras duas instituições financeiras, Banco Neon e Cloudwall, com as quais nunca contratou, não possuindo qualquer tipo de relação jurídica. Os bancos, detentores de mecanismos de controle rigorosos sobre as transações, teriam que ter tomado a devida diligência ao identificar tais movimentações atípicas. Não obstante a natureza suspeita das contratações, não houve qualquer tentativa por parte das instituições financeiras de entrar em contato com a para verificar se as transações foram de fato autorizadas. Pediu liminar para suspender os descontos, declaração de inexistência das relações jurídicas e dos débitos, bem como a condenação dos réus à reparação de danos materiais, com juros e correção monetária, além de indenização por danos morais, em valor não inferior a 15 salários mínimos”.

A tutela de urgência foi deferida, determinando-se “a imediata suspensão dos descontos - no benefício previdenciário NB 164.719.376-9, oriundos dos contratos de empréstimo consignados nº 808670266(fl.s.59/64 e fl.s.33), e nº 808598126(fl.s.59/64 e fl.s.28); do contrato de empréstimo imediato nºs 808598125(fl.s.26); e dos contratos de empréstimo de 13º nº910002261548(fl.s.36), e nº910002261947(fl.s.37); e - no benefício de pensão por morte NB 204.790.612-6, oriundos dos contratos de empréstimos consignado nºs 808592665(fl.s. 31), e 808670280(fl.s. 34); e do contrato de empréstimo imediato nº 808602118 (fl.s.24); e dos contratos de empréstimo de 13º nº 910002261546 (fl.s.35), e nº 910002261948 (fl.s.38), sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitado a R\$ 30.000,00” (fls. 107/109).

Os réus apresentaram defesa com documentos (fls. 121/173 – CLOUDWALK; fls. 248/339 e 342/564 – BANCO MERCANTIL; 577/610 – NEON PAGAMENTOS). A autora se manifestou em réplica (fls. 617/638) e sobreveio a r. sentença, entendendo o d. Magistrado que:

“(…) É certo que a contratação questionada, ao menos em tese é admissível, diante do disposto na Lei nº 10.820, de 17/12/2003, com as alterações estabelecidas pela Lei n. 13.172, de 2015.

A documentação trazida pelos réus comprova que as transações foram realizadas, como de fato foram.

Ocorre que os réus, conquanto sustentem regularidade das contratações, não apresentaram os instrumentos em sua

integralidade.

Apresentaram apenas telas sistêmicas e quadros-resumo da contratação.

As telas apresentadas pelo corréu Cloudwalk estão, inclusive, ilegíveis.

Não juntaram aos autos os instrumentos assinados digitalmente pela autora, contendo endereço IP, geolocalização, assinatura digital, certificação, etapa de validação, com o devido consentimento do usuário, ou seja, informações que pudessem, inclusive, ser objeto de perícia.

Não comprovam que foram autorizadas inequivocamente pela autora, pessoa de baixa renda e aposentada, a qual reporta ter sido enganada.

As fotos apresentadas às fls. 147 como "selfie" não estão acompanhadas da respectiva documentação eletrônica. Trata-se de uma simples fotografia.

Os documentos não contêm assinatura nem física nem digital.

Todas as transações combatidas pela autora foram realizadas no mesmo dia, 10/01/2025, vide fls. 14/15, o que por si só já deveria levantar o alerta das instituições envolvidas.

Ocorreram diversas movimentações fora do perfil da cliente, a contratação de onze empréstimos consignados (cujos instrumentos não foram apresentados pela parte ré), a abertura de duas contas bancárias no mesmo dia e transações via pix em valores elevados, sem bloqueio por limite de transferências (fls. 141/143).

A autora recebeu em sua conta, no mesmo dia, a quantia de R\$66.039,98 decorrente da liberação dos empréstimos via Banco Mercantil (fls. 14). A partir daí foram feitas transferências via pix para as instituições Neon e Cloudwalk (fls. 15), no valor total de R\$26.310,00.

Ocorre que, conforme a documentação trazida pela própria parte requerida, às fls. 436 e ss, havia ciência da capacidade financeira da autora (consta o valor dos benefícios recebidos do INSS na movimentação da conta).

Os rendimentos líquidos da autora giram em torno de R\$1.600,00, provenientes de aposentadoria, e R\$2.800,00 de pensão por morte previdenciária (vide fls. 576).

Os empréstimos realizados e as consequentes transferências via pix destoam em muito de seu perfil de movimentação bancária.

Articulando a autora fato negativo (ausência de contratação), o ônus da prova do fato positivo (regularidade da contratação) era dos réus (arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 17do CDC), que dele não se desincumbiu.

O débito não contraído pela requerente deve ser restituído, em atenção ao disposto no artigo 14 do CDC.

(...)

Eventual conduta criminosa ou ilícita de terceiros é

insuficiente para afastar responsabilidade das prestadoras do serviço. A não observância do dever de cuidado e eficiência quanto a elementos da contratação implica em responsabilidade da instituições financeiras, na forma do artigo 14 do CDC.

Ainda que tenham agido de boa-fé, respondem por fraudes ou delitos praticados por terceiro, “porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno” (STJ - REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Felipe Salomão, 2ª Seção, j.24/08/2011).

É o que se extrai do disposto nos artigos 6º, VIII, 14, § § 1º e 3º e 22 do CDC.

(...)

A conduta de cada réu contribuiu para o dano.

O Banco Mercantil do Brasil S.A. falhou gravemente em seu dever de segurança ao não identificar e bloquear a sequência de operações manifestamente atípicas em relação à contratação de onze empréstimos no mesmo dia.

A contratação de todos esses compromissos e a realização de sete transferências via PIX que esgotaram os créditos em um curtíssimo intervalo de tempo, em uma conta de uma cliente idosa, com perfil de consumo moderado, denota a ineficácia de seus sistemas de monitoramento antifraude, configurando defeito na prestação do serviço.

Os corréus Banco Neon Pagamentos S.A. e Banco Cloudwalk IP Instituição de Pagamento e Serviços Ltda. falharam em seu dever primordial de identificação segura de seus clientes.

Ao permitirem a abertura de contas em nome da autora por terceiros fraudadores, ainda que mediante apresentação de fotografia (simples) do rosto, demonstraram a fragilidade de seus processos de validação cadastral. A responsabilidade pela verificação da idoneidade de quem solicita a abertura de uma conta é da instituição financeira e faz parte do risco de sua atividade.

A culpa concorrente da autora, que foi induzida a erro, não é suficiente para afastar a responsabilidade das instituições, cuja obrigação era garantir a segurança que legitimamente se espera de seus serviços.

Não há o que compensar, eis que os valores objeto das operações não permaneceram com a autora.

A participação de todos os réus na cadeia de eventos que resultou no prejuízo à consumidora estabelece sua responsabilidade solidária, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

No confronto de versões, acata-se a tese da parte autora no sentido de não contratação.

O lançamento de débitos em detrimento de pensionista sem lastro é conduta grave, equiparada à má-fé.

Os transtornos vivenciados pela autora parte foram intensos e manifestos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é preciso esforço para reconhecer a angústia da parte autora, pessoa de poucas posses, que, além de experimentar violação de seus dados, não consegue solução na via extrajudicial, sendo obrigada ao ajuizamento da ação em decorrência da resistência do réu.

Os danos morais decorrem do fato violador. Dispensam outras provas.

O valor da indenização deve ser tal que represente razoável satisfação para o lesado e, mesmo tempo, atue como fator inibidor de conduta semelhante por responsável pela lesão.

A quantia de R\$10.000,00, associada ao ressarcimento do prejuízo, é compatível com referidos parâmetros. Não tem potencial para causar enriquecimento indevido à parte requerente, mas basta para gerar algum conforto, em face do incidente vivenciado.

(...)"

Inconformado, recorre apenas o réu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. (fls. 703/724). Sustenta a regularidade das operações impugnadas, realizadas “*de forma eletrônica, em ambiente de Internet Banking, o qual exige que o cliente esteja devidamente logado, por meio de seu usuário pessoal, bem como que haja a digitação de agência, conta, chave de segurança do aplicativo e senha do cartão magnético do titular. Todos dados de uso pessoal e intransferível, de guarda exclusiva do titular da conta*”, aduzindo que não havia como o banco suspeitar que não fosse a própria apelada quem solicitara as operações. Assinala que a autora contribuiu com a fraude de que foi vítima, vez que forneceu a terceiros seus documentos pessoais e fotografia de seu rosto, “*o que permitiu que os criminosos acessassem sua conta, bem como realizassem contratações em seu nome, de modo que não é razoável que o banco, ora apelante, responsável apenas por atender à solicitação realizada a partir do aplicativo bancário e com validações de segurança da apelada, seja responsabilizado por uma ação alheia a seus recursos*”. Assevera que não houve falha de segurança do banco e que o ilícito ocorreu fora do estabelecimento bancário, elidindo sua responsabilidade. Impugna a condenação na restituição de valores, e alega a inexistência de dano moral, requerendo, ainda, a redução da indenização arbitrada. No mais, sustenta que os honorários sucumbenciais devem ser fixados com base na condenação – e não pelo valor da causa, como determinado na r. sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pede o provimento do recurso com a conseqüente reforma da r. sentença; *“subsidiariamente, caso outro seja o entendimento, requer-se pela redução do quantum indenizatório, bem como a fixação da verba honorária sobre o valor da causa, estabelecendo-se a extensão da cota parte de cada réu”*.

Inicialmente, rejeito a alegação preliminar, deduzida em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação do réu por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação do seu pedido.

Conhecido, o recurso comporta provimento parcial.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, dos dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se a instituição não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato inocorrente à espécie.

Nesse sentido é a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES SUCESSIVOS EM CONTA CORRENTE. NEGATIVA DE AUTORIA DO CORRENTISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. - É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido (REsp 727.843-SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, J. 15/12/2005, DJ de 01/02/2006, p. 553)

Ocorre que, a respeito, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização das operações contestadas.

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, diante do padrão absolutamente anormal das transações realizadas pelos golpistas, deixou de proceder ao imediato bloqueio das operações.

De fato, no que toca ao banco apelante, verifica-se que o banco autorizou a contratação, no mesmo dia (10/01/2025) de três empréstimos (fls. 371/381), em curto intervalo de tempo (poucas horas), tendo, ainda, autorizado novas contratações nos dias subsequentes (02 contratos em 11/01/2025 – fls. 386/391; 02 contratos em 12/01/2025 – fls. 392/396; 01 contrato em 21/01/2025 – fls. 382/385), totalizando a contratação de oito empréstimos, de vultosos valores – considerando sua somatória - em pequeno intervalo de tempo; em seguida às contratações fraudulentas dos empréstimos, o réu ainda permitiu diversas transferências sequenciais, em valores diversos (fls. 397/404), em movimentação completamente atípica, considerado o perfil habitual de lançamentos da apelada, que era correntista do réu (cf. extratos em fls. 436/564).

Nesse contexto, a despeito da astúcia dos fraudadores, inevitável concluir que falhou o sistema de segurança do réu, pois é praticamente impossível uma pessoa digitando dados fisicamente conseguir realizar tantos empréstimos simultaneamente, ainda mais se considerada a condição da autora, idosa e hipervulnerável. Deveria o réu dispor de mecanismo apto a bloquear os demais empréstimos, após a realização do primeiro.

Não apenas os empréstimos sequenciais ao primeiro, no dia 10/01/2025, não foram bloqueados, como ainda foram permitidos novos empréstimos, nos dias seguintes.

Além disso, não passa despercebido o fato de que os contratos apresentados pelo banco não demonstram que tenha cumprido

os requisitos mínimos de segurança exigidos para sua formalização, como endereço de IP, geolocalização, assinatura digital, captura de biometria facial, etapas de validação de senhas, etc.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio, contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações.

Nessa senda, de se consignar que não é a captura de dados ou da imagem da autora – obtida arditosamente pelos golpistas -, mas sim o sistema do banco que permite que terceiros, passando-se pelo titular da conta, e sem a anuência deste, realizem as transações. A falha, portanto, consiste na falta de segurança do sistema do banco.

A fraude verificada, como já referido, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. **Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)

GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO.** Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denunciação da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. **Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

*APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". "Golpe do falso funcionário". Sentença de Improcedência. **Inconformismo da Empresa Autora.** Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. **Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada.** Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2ª e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO EM PARTE** para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.*

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

Evidenciado que a fraude de que a recorrida foi vítima se deu por negligência do réu, é de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos, com conseqüente cessação da cobrança respectiva e devolução de valores descontados da autora, corretamente identificados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na r. sentença.

Ainda, configurada a responsabilidade objetiva do réu pelo evento danoso, deve responder pelos danos suportados pela autora, devendo a reparação ser ampla (CDC art. 6º, inc. VIII).

No caso, os descontos indevidos impediram que a autora (pessoa idosa, cuja hipossuficiência financeira foi reconhecida às fls. 107) usufruísse livremente de seus proventos.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, afigura-se razoável e proporcional a indenização do dano moral no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em solidariedade com os demais réus, condizente com o que se tem fixado em hipóteses análogas:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – CABIMENTO, EM MENOR EXTENSÃO – Contratos de empréstimo eletrônico cuja aceitação pelo autor teria ocorrido por meio de biometria facial. A validade dos contratos de cartão de crédito consignado e de empréstimos consignados fica sujeita à apresentação de documento de identificação e à autorização expressa assinada pelo aposentado, para que, então, sejam permitidos descontos, autorizada a assinatura digital, desde que feita por certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), em consonância com o art. 3º, incs. II e III, da Resolução INSS/PRES nº 28/2008, norma criada com nítido escopo de coibir fraudes em relação a idosos aposentados, requisitos não observados no caso pela instituição financeira ré, o que vem a impor a declaração de inexigibilidade das contratações em questionamento. Devolução em dobro do indébito que somente tem

aplicação uma vez verificada a má-fé em sua cobrança ou ausência de boa-fé objetiva, conforme entendimento pretoriano pacificado, circunstâncias não comprovadas na hipótese dos autos, devendo a restituição realizar-se na forma simples. Autor que teve descontado valores de parcelas de empréstimos que não contratou, bem como tendo, na primeira oportunidade, efetuado o depósito em juízo dos créditos de tais negócios que lhe foram transferidos pelo réu, o que resulta em abalo moral in re ipsa. Quantum indenizatório pretendido pelo requerente, em importe acima de R\$ 15.000,00, que se mostra exagerado, tendo em vista as peculiaridades do caso. Indenização por danos morais fixada no valor de R\$ 10.000,00, quantia que se apresenta mais adequada para compensar a vítima pelos danos de ordem moral advindos do episódio e que não constitui enriquecimento sem causa. Sentença alterada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1003391-41.2022.8.26.0400; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/01/2025; Data de Registro: 21/01/2025).

APELAÇÃO – Fraude bancária – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais – Consumidora alega ter sido vítima de empréstimo fraudulento, aperfeiçoado mediante transferência PIX dos valores fornecidos a terceiro – Sentença de parcial procedência que julgou a demanda improcedente em relação ao banco corréu e parcialmente procedente quanto à corré beneficiária das transferências, para condená-la ao pagamento de indenização por danos morais – Insurgência da parte autora – Acolhimento em parte – Conquanto nebulosas as manifestações da apelante, tem-se que o valor do empréstimo indevidamente contraído foi paulatinamente descontado das aplicações creditadas em sua conta, resultando em prejuízo material equivalente ao saldo devedor – Embora não requerido o ressarcimento em pedidos finais, a interpretação do conjunto da postulação externa a pretensão ressarcitória da apelante (art. 322, § 2º, do CPC) – Banco corréu que reconheceu a falha indiretamente ao tentar regularizar a situação em âmbito administrativo, devendo arcar solidariamente com os danos emergentes, já que responde pela contratação e fruição de empréstimo por terceiro em detrimento da correntista – Juros moratórios dos danos materiais de acordo com a taxa Selic, à luz dos arts. 398 e 406 do CC e precedentes do C. STJ – Incontroversa a configuração de danos extrapatrimoniais, dado o reconhecimento em sentença e ausência de impugnação em grau recursal, mostra-se cabível a sua majoração de R\$ 6.000,00 para

R\$ 10.000,00, conforme a importância do interesse jurídico envolvido e os elementos objetivos e subjetivos do caso concreto – Julgados deste E. Tribunal – Correção monetária dos danos morais pelo IPCA e acréscimo de juros de mora à taxa referencial Selic, com base em dispositivos do CC e entendimentos do C. STJ – Sentença reformada em parte, com a redistribuição das verbas sucumbenciais relativamente ao banco corréu – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017436-43.2023.8.26.0100; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024).

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. APELAÇÃO DO RÉU DESPROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO NEGÓCIO JURÍDICO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES QUE DEVE SE DAR EM DOBRO. INCIDÊNCIA DOS JUROS DE MORA A PARTIR DOS DESCONTOS INDEVIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. VALOR MAJORADO. Ação declaratória cumulada com indenização. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, rejeita-se a alegação de cerceamento de defesa. Prova documental suficiente à apreciação dos prontos controvertidos. Impertinência e desnecessidade de outras provas. Segundo, mantém-se o reconhecimento de nulidade do contrato e inexigibilidade dos débitos. Empréstimo consignado. Ausência de apresentação de prova apta a demonstrar a realização do negócio jurídico. Relatório digital que informou contratação em curto espaço de tempo, o que indicava fraude. "Selfie" do autor insuficiente para demonstrar a regularidade da contratação. Descumprimento das exigências do artigo 5º, incisos II, III, VII e VIII da Instrução Normativa INSS/PRES nº 138/2022. Cabia ao banco réu comprovar a regularidade da contratação impugnada pelo autor. Documentos apresentados que não se revelaram aptos a tanto. Falha na prestação dos serviços bancários do réu. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Declaração de nulidade do contrato com inexigibilidade dos valores. Terceiro, mantém-se a restituição dobrada dos valores descontados indevidamente. Aplicação da jurisprudência fixada pelo STJ. Descontos realizados após o período de modulação fixado pelo STJ. Ademais, o caso revelou-se singular. Demonstração de cobranças de má-fé do réu. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. O réu sustentou a legitimidade da contratação, numa demonstração de

adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações. E adequada a fixação dos juros de mora a partir de cada desconto. Trata-se de relação extracontratual. Juros de mora devidos a partir de cada desconto, momento em que o autor ficou impedido de dispor do seu dinheiro. Os juros de mora incidirão na forma da lei, respeitado o advento da Lei nº 14.905/2024. E quarto, verifica-se a ocorrência de danos morais. Numa sociedade de massa, a indevida contratação de empréstimo em nome do consumidor gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. O autor sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência. Violação da boa-fé contratual. Configuração de danos morais. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Incidência dos juros de mora a partir do evento danoso. Incidência do art. 398 CC e da Súmula 54 do STJ. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1003114-34.2022.8.26.0009; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

Por fim, no tocante aos honorários advocatícios, assiste razão em parte o apelante, quanto à base de cálculo dos honorários devidos ao patrono da autora, que devem ser fixados em 10% do valor da condenação.

Realmente, a inicial veiculou pedidos declaratório (declaração de inexigibilidade dos empréstimos) e condenatório (indenização de danos materiais e morais). A ação foi julgada procedente, sendo declarada a inexistência das contratações, condenando os réus na restituição dos valores cobrados da autora, além de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Assim, havendo cumulação de pedidos de natureza distinta (CPC 327 *caput*), e tendo sido todos acolhidos, os honorários sucumbenciais devem ter por base de cálculo o proveito econômico obtido pela autora, abrangente tanto do valor da indenização dos danos materiais e morais, quanto do valor do débito declarado inexistente.

Nesse sentido é a orientação do C. STJ, em interpretação do art. 85, § 2º do CPC:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. JUÍZO DE EQUIDADE NA FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA. NOVAS REGRAS: CPC/2015, ART. 85, §§ 2º E 8º. REGRA GERAL OBRIGATÓRIA (ART. 85, § 2º). REGRA SUBSIDIÁRIA (ART. 85, § 8º). PRIMEIRO RECURSO ESPECIAL PROVIDO. SEGUNDO RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. O novo Código de Processo Civil - CPC/2015 promoveu expressivas mudanças na disciplina da fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais na sentença de condenação do vencido.

2. Dentre as alterações, reduziu, visivelmente, a subjetividade do julgador, restringindo as hipóteses nas quais cabe a fixação dos honorários de sucumbência por equidade, pois: a) enquanto, no CPC/1973, a atribuição equitativa era possível: (a. I) nas causas de pequeno valor; (a. II) nas de valor inestimável; (a. III) naquelas em que não houvesse condenação ou fosse vencida a Fazenda Pública; e (a. IV) nas execuções, embargadas ou não (art. 20, § 4º); b) no CPC/2015 tais hipóteses são restritas às causas: (b. I) em que o proveito econômico for inestimável ou irrisório ou, ainda, quando (b. II) o valor da causa for muito baixo (art. 85, § 8º).

3. Com isso, o CPC/2015 tornou mais objetivo o processo de determinação da verba sucumbencial, introduzindo, na conjugação dos §§ 2º e 8º do art. 85, ordem decrescente de preferência de critérios (ordem de vocação) para fixação da base de cálculo dos honorários, na qual a subsunção do caso concreto a uma das hipóteses legais prévias impede o avanço para outra categoria.

4. Tem-se, então, a seguinte ordem de preferência: (I) primeiro, quando houver condenação, devem ser fixados entre 10% e 20% sobre o montante desta (art. 85, § 2º); (II) segundo, não havendo condenação, serão também fixados entre 10% e 20%, das seguintes bases de cálculo: (II. a) sobre o proveito econômico obtido pelo vencedor (art. 85, § 2º); ou (II. b) não sendo possível mensurar o proveito econômico obtido, sobre o valor atualizado da causa (art. 85, § 2º); por fim, (III) havendo ou não condenação, nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou em que o valor da causa for muito baixo, deverão, só então, ser fixados por apreciação equitativa (art. 85, § 8º).

5. A expressiva redação legal impõe concluir: (5.1) que o § 2º do referido art. 85 veicula a regra geral, de aplicação obrigatória, de que os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios sucumbenciais devem ser fixados no patamar de dez a vinte por cento, subsequentemente calculados sobre o valor: (I) da condenação; ou (II) do proveito econômico obtido; ou (III) do valor atualizado da causa; (5.2) que o § 8º do art. 85 transmite regra excepcional, de aplicação subsidiária, em que se permite a fixação dos honorários sucumbenciais por equidade, para as hipóteses em que, havendo ou não condenação: (I) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (II) o valor da causa for muito baixo.

6. Primeiro recurso especial provido para fixar os honorários advocatícios sucumbenciais em 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico obtido. Segundo recurso especial desprovido.

(REsp n. 1.746.072/PR, relatora Ministra Nancy Andrigli, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Segunda Seção, julgado em 13/2/2019, DJe de 29/3/2019.)

Quanto ao pedido de fixação da extensão da cota parte de cada réu, não comporta acolhimento.

Não se olvida que, nos termos do art. 87, §1º, do CPC, concorrendo diversos autores ou diversos réus, os vencidos respondem proporcionalmente pelas despesas e pelos honorários, devendo a sentença distribuir entre os litisconsortes, de forma expressa, a responsabilidade proporcional pelo pagamento das verbas previstas no caput. No caso dos autos, contudo, verifica-se que há litisconsórcio passivo, sendo a condenação solidária, de maneira que sua condenação ao pagamento das verbas da sucumbência, incluídos os honorários advocatícios, também deve ser solidária, não havendo cogitar da distribuição proporcional prevista no artigo 87, §1º, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento em parte ao recurso, nos termos da fundamentação. Sem alteração na distribuição da sucumbência.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora