



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308036

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004176-84.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante ARMANDO PEDRO PERSECHINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO AGIBANK S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1004176842025

APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. ENGENHARIA SOCIAL. FRAUDE MEDIANTE OBTENÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR LIGAÇÃO TELEFÔNICA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE SISTEMA ADEQUADO DE DETECÇÃO DE OPERAÇÕES ATÍPICAS. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE SEGURANÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A fraude perpetrada mediante golpe do falso funcionário, na qual terceiros obtêm dados pessoais do consumidor por meio de ligação telefônica e realizam contratações fraudulentas, configura fortuito interno, inserindo-se no risco da atividade bancária e não elidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

2. Caracteriza falha na prestação do serviço bancário a ausência de sistema robusto de detecção de operações atípicas capaz de identificar e impedir contratações incompatíveis com o perfil do correntista, especialmente quando envolvem valores expressivos e transferências imediatas via PIX logo após a liberação dos créditos.

3. A condição de consumidor idoso coloca o apelante em situação de hipervulnerabilidade no contexto digital, impondo à instituição financeira dever qualificado de vigilância e implementação de mecanismos eficazes de prevenção contra fraudes de engenharia social, não sendo razoável atribuir exclusivamente ao consumidor vulnerável a responsabilidade por golpe sofisticado praticado por terceiros.

Trata-se de apelação interposta contra sentença (fls. 175-180), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados pelo autor, ao fundamento de que restou demonstrada a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros na contratação dos empréstimos impugnados, inexistindo falha na prestação dos serviços bancários.

Sustentam as razões recursais (fls. 184-193) que a respeitável sentença: (1) inverteu indevidamente o ônus da prova, exigindo do consumidor prova negativa da não contratação, quando cabia ao banco demonstrar a regularidade e segurança das operações;

(2) desconsiderou a fragilidade dos documentos apresentados pela instituição financeira, que consistem em registros unilaterais sem certificação digital adequada e vinculados a número telefônico desconhecido pelo apelante; (3) ignorou o dever de segurança da instituição financeira em prevenir operações atípicas e fraudulentas, especialmente considerando que o apelante é pessoa idosa e hipervulnerável; (4) deixou de reconhecer que movimentações financeiras atípicas e destoantes do perfil do consumidor configuram falha na prestação do serviço, ensejando responsabilidade objetiva; (5) não aplicou corretamente a proteção devida ao consumidor idoso, conforme Estatuto do Idoso e precedentes do Superior Tribunal de Justiça.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 199-209.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

1. Do fortuito interno e da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Com a devida vênia ao entendimento adotado na respeitável sentença, o caso dos autos revela situação em que a responsabilidade da instituição financeira não pode ser afastada. A fraude bancária perpetrada mediante golpe do falso funcionário, conquanto envolva conduta de terceiros, configura fortuito interno, inserindo-se no âmbito dos riscos inerentes à atividade empresarial desenvolvida pela instituição financeira.

O apelante, pessoa idosa com 75 anos de idade, foi vítima de golpe praticado por estelionatários que, fazendo-se passar por funcionários do banco réu, obtiveram seus dados pessoais mediante ligação telefônica no início de maio de 2025, conforme relatado na inicial e confirmado no boletim de ocorrência de fls. 19-20. Mediante essa conduta fraudulenta, foram realizadas duas contratações de empréstimos consignados que totalizam R\$ 16.381,09, com posterior transferência dos valores via PIX a terceiros desconhecidos.

Aplica-se ao caso a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Neste sentido: “DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÃO ATÍPICA AO PERFIL DE GASTOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INOBSERVÂNCIA DO ARTIGO 38, INCISO II, DA RESOLUÇÃO BCB N.º 01/2020. DEVIDA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido formulado em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por consumidora idosa que, vítima de golpe da falsa central de atendimento, realizou transferência via PIX no valor de R\$ 38.415,13, após contato fraudulento, no qual se simulou comunicação oficial da instituição ré. A autora alegou falha na segurança do sistema bancário e requereu reparação integral dos danos sofridos. A sentença rejeitou a pretensão, a reconhecer ausência de responsabilidade da ré. No apelo, além da reforma da sentença, a parte autora requereu concessão dos benefícios da justiça gratuita. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar a presença dos requisitos legais para o deferimento da gratuidade da justiça; (ii) apurar a responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária praticada mediante engenharia social, com conseqüente dever de indenizar a consumidora pelos prejuízos materiais e morais sofridos. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A autora demonstrou que auferir renda mensal inferior a três salários mínimos e que possui gastos relevantes com despesas médicas, o que configura sua hipossuficiência e autoriza o deferimento da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 98 do Código de Processo Civil. 2. A relação jurídica em análise é regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado pela Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. 3. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 e do Tema Repetitivo nº 466 do Superior Tribunal de Justiça. 4. A movimentação atípica de R\$ 38.415,13, consistente no resgate de investimento e posterior transferência integral via PIX, destoa do perfil de consumo da autora, conforme demonstra o perfil deduzido dos extratos bancários trazido ao feito, o que evidencia a falha na prestação de serviço e na adoção de medidas preventivas por parte da ré. 5. A Resolução BCB nº 01/2020 impõe à instituição financeira o dever de rejeitar transações com fundada suspeita de fraude, conforme disposto no artigo 38, inciso II, e artigo 32, inciso V, dispositivo que não foi observado pela ré, configurando descumprimento do dever de segurança. 6. A utilização de token ou reconhecimento facial, por si só, não é suficiente para elidir a responsabilidade objetiva da instituição, especialmente quando a transação se dá fora do padrão da usuária e decorre de

fraude estruturada com emprego de engenharia social. 7. A negligência da instituição ao permitir operação fora do perfil da consumidora, sem acionamento de mecanismos de verificação, impõe o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos. 8. O dano moral ultrapassa o mero aborrecimento, caracterizando-se pelo desvio produtivo da consumidora, obrigando-a a empregar tempo e esforço para resolver problema decorrente da falha da ré, razão pela qual se fixa indenização no valor de R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1020358-56.2023.8.26.0068; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barueri - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2025; Data de Registro: 09/07/2025).

Ainda: “CIVIL. CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO. DANOS MORAIS. GOLPE. FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E PAGAMENTO DE BOLETO. OPERAÇÕES SUSPEITAS E ATÍPICAS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais movida por consumidora vítima de "golpe da falsa central" contra o banco no qual é correntista. Fraudadores, passando-se por funcionários do banco, induziram-na a realizar operações fraudulentas de contratação de dois empréstimos consignados. No dia seguinte, houve pagamento de boleto no valor de R\$ 14.950,00. Sentença de improcedência fundamentada na culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Apela a autora reiterando os pedidos e argumentos iniciais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: saber i) se o banco é responsável pelas operações fraudulentas (ii) se são existentes e válidos os empréstimos e o boleto; (iii) se houve danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras alcança os danos decorrentes de fortuito interno, como fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 4. O "golpe da falsa central" é prática notoriamente conhecida, cabendo à instituição financeira a adoção de sistemas eficazes de segurança para identificar e bloquear movimentações atípicas, especialmente quando envolvam valores expressivos e clientes em situação de vulnerabilidade, como é o caso da autora, pessoa idosa e sem instrução formal. 5. As operações realizadas – dois empréstimos no mesmo dia e pagamento expressivo de boleto no dia seguinte – destoam do perfil financeiro da consumidora, caracterizando movimentação suspeita que deveria ter sido detectada pelos sistemas de segurança do banco, configurando falha na prestação do serviço. 6. Demonstrada a inexistência de relação jurídica válida, deve ser declarada a inexistência dos

contratos fraudulentos e determinada a obrigação de fazer, com a baixa/cancelamento dos registros, restabelecendo-se o status quo ante. 7. O dano moral foi demonstrado pela gravidade das circunstâncias e do abalo psíquico da autora ao ser responsabilizada por dívidas que não contraiu e que consumiriam sua única fonte de subsistência. 8. A pretensão de devolução de valores a título de dano material foi rejeitada por ausência de comprovação nos autos quanto à efetiva realização de descontos ou pagamentos pela autora. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso da autora parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros mediante engenharia social, quando não adota medidas eficazes de segurança para prevenir movimentações atípicas e suspeitas. 2. Configurada falha na prestação do serviço bancário, impõe-se a declaração de inexistência das operações fraudulentas. 3. O dano moral decorrente de fraude bancária e responsabilização indevida da vítima revelam circunstâncias de maior gravidade (Precedentes do STJ).. 4. A ausência de prova do efetivo pagamento ou desconto afasta a condenação por dano material." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CC, arts. 186 e 927; CDC, arts. 6º, I e VI, e 14; CPC, arts. 85, §2º, 139, IV, e 537. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479, REsp 1.634.851/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 12/12/2017, REsp 1.385.532/RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/10/2013 e REsp 2.052.228/DF, rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe de 15/9/2023." (TJSP; Apelação Cível 1001886-20.2024.8.26.0311; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Junqueirópolis - Vara Única; Data do Julgamento: 11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025).

2. Da falha na prestação do serviço por ausência de sistema adequado de detecção de fraudes.

A responsabilidade da instituição financeira no caso concreto reside não apenas na ocorrência da fraude em si, mas fundamentalmente na ausência de sistema robusto e eficaz de detecção de operações atípicas.

Conforme se verifica dos elementos dos autos, o apelante é aposentado que recebe benefício previdenciário e, até o momento da fraude, não possuía histórico de contratação de empréstimos de valores elevados (fls. 21-23, 80-82). A realização simultânea de dois empréstimos consignados, seguida da imediata transferência dos valores creditados via PIX para terceiros, representa anomalia grave e facilmente detectável por sistema de

prevenção de fraudes minimamente adequado.

O banco apelado não demonstrou ter implementado mecanismos de segurança capazes de identificar e impedir operações manifestamente incompatíveis com o perfil do correntista. A mera alegação de que as contratações foram realizadas mediante biometria facial e envio de documentos não é suficiente para afastar a responsabilidade quando ausentes controles efetivos sobre a atipicidade das operações.

Conforme destacado pelo apelante, relativamente ao contrato de nº 1529183231, o SMS de aceite foi enviado a número telefônico com DDD 51, do Rio Grande do Sul, desconhecido e não cadastrado pelo consumidor (fl.106), residente em São Paulo (fls.1 e 14), circunstância que por si só deveria ter alertado o sistema de segurança do banco. Quanto ao contrato de nº 1529139588, sequer há dados da geolocalização (fls.119-120).

Ademais, verifica-se que os empréstimos foram realizados sequencialmente no dia 06.05.2025 (12h26min e 18h09min – fls.116 e 103), o que torna crível a alegação autoral de que não realizou os empréstimos, uma vez que, dentro de um curto intervalo de tempo, não sendo comum que o correntista disposto à contratação realize dois empréstimos, sendo habitual a concentração dos valores requeridos em um único contrato.

A instituição financeira tem o dever legal e contratual de verificar a regularidade, idoneidade e autenticidade das transações, desenvolvendo mecanismos capazes de identificar e impedir operações fraudulentas, independentemente de qualquer conduta do consumidor, conforme orientação firmada pelo Superior Tribunal de Justiça.

Precedente em caso assemelhado: “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos de Leila Cristina Origuela, declarando a inexistência de contratos de empréstimo consignado, determinando a suspensão dos descontos em folha e condenando o réu à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco, em razão do golpe da falsa central, por falha na segurança que permitiu a fraude e a consequente contratação indevida de empréstimos em nome da autora. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco foi configurada devido à falha na segurança, que permitiu o acesso de criminosos aos dados da autora, resultando em fraude. 4. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ fundamentam a

responsabilidade do banco por fortuito interno. 5. Contexto de fraude evidenciado pelo crédito dos empréstimos na conta da autora, seguido de Pix no mesmo dia. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas internas de segurança. 2. A responsabilidade não é afastada por ato de terceiro quando há falha no serviço. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 927, parágrafo único.” (TJSP; Apelação Cível 1012941-54.2025.8.26.0562; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Santos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025).

Também: “CONTRATO – Serviços bancários – Empréstimo – Fraude – “Golpe da falsa central de atendimento” – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes – Golpistas que utilizaram número de telefone idêntico ao da instituição bancária - Nulidade do contrato de empréstimo e dos gastos efetuados com o cartão de crédito declarada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira configurada – Falha na prestação do serviço – Vício de consentimento e fortuito interno caracterizados – Transações atípicas e destoantes do perfil da consumidora – Recurso da autora provido – Recurso do réu não provido” (TJSP; Apelação Cível 1002942-69.2024.8.26.0576; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025).

3. Da hipervulnerabilidade do consumidor idoso e do dever qualificado de vigilância.

O apelante, com 75 anos de idade, enquadra-se na categoria de consumidor hipervulnerável, merecendo proteção qualificada nos termos do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece que a condição de pessoa idosa impõe às instituições financeiras dever redobrado de atenção e implementação de procedimentos de segurança robustos, especialmente no contexto de operações digitais nas quais os idosos enfrentam desafios adicionais de compreensão e vulnerabilidade a golpes de engenharia social.

No caso concreto, a sofisticação da fraude, mediante ligação telefônica de

falsos funcionários do banco, somada à baixa familiaridade do apelante com tecnologias digitais como (fl. 20), descaracteriza a alegada culpa exclusiva da vítima. Não se pode exigir do consumidor idoso, hipervulnerável no ambiente digital, que possua conhecimentos técnicos avançados para identificar golpes cada vez mais sofisticados perpetrados por quadrilhas especializadas.

A responsabilização exclusiva do consumidor idoso por fraude dessa natureza representaria transferência indevida do risco da atividade empresarial, contrariando os princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor e da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do referido diploma legal.

Na mesma linha: “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. ENGENHARIA SOCIAL. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos indenizatórios. O apelante, idoso de 70 anos, foi vítima de golpe em 26 de julho de 2024, quando recebeu ligação de suposto preposto bancário e foi induzido a instalar o aplicativo AnyDesk. Após a instalação, foram realizados quatro créditos pessoais totalizando R\$ 36.088,00, transferidos via PIX. A sentença reconheceu culpa exclusiva da vítima. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se o golpe bancário caracteriza fortuito interno ou externo; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários capaz de ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira. III. RAZÕES DE DECIDIR Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros. A fraude no contexto de operações bancárias é fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica. O liame causal reside na falha do sistema de análise de risco e detecção de atipicidade. A prova demonstra flagrante inobservância do dever de segurança ao permitir a contratação simultânea de quatro créditos vultosos, seguida de transferência imediata. O perfil do apelante era de aposentado com movimentações modestas destinadas à subsistência. A contratação simultânea de créditos em torno de R\$ 10.000,00 cada, com transferência em menos de uma hora, representa anomalia severa facilmente detectável por sistema antifraude robusto. O sistema deveria ter impedido operações incompatíveis com o histórico do cliente. A falha não está apenas na engenharia social externa, mas na deficiência do sistema de risco que não reconheceu alertas graves de

fraude. A condição de idoso coloca o apelante em hipervulnerabilidade, exigindo maior dever de cuidado. A sofisticação da fraude, a baixa cultura tecnológica e a falha do sistema descaracterizam culpa exclusiva da vítima. A simples exigência de senha não afasta a responsabilidade quando ausentes mecanismos de monitoramento de operações anômalas. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Pedidos procedentes. Tese de julgamento: 1. O golpe da falsa central com instalação de software de acesso remoto configura fortuito interno, não elidindo a responsabilidade objetiva bancária. 2. A contratação simultânea de múltiplos empréstimos incompatíveis com o perfil do correntista idoso, sem detecção pelo sistema de segurança, caracteriza falha na prestação do serviço. 3. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso impõe dever qualificado de vigilância contra fraudes de engenharia social. 4. O desconto após tutela de urgência evidencia má-fé objetiva, justificando restituição em dobro. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e § 3º, II; CDC, art. 42, parágrafo único; Lei nº 10.741/2003; Código Civil, art. 405; Código Civil, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 479, STJ; Súmula nº 326, STJ; Súmula nº 362, STJ; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Marco Pelegrini, j. 24.09.2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 21.08.2025.” (TJSP; Apelação Cível 1001227-78.2024.8.26.0030; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Apiaí - Vara Única; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025).

4. Da inexigibilidade dos débitos e restituição dos valores descontados.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e afastada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, impõe-se declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo consignado firmados fraudulentamente, bem como determinar a cessação imediata dos descontos realizados no benefício previdenciário do apelante.

Os valores já descontados indevidamente devem ser restituídos ao consumidor, na forma simples, uma vez que não restou demonstrada má-fé do banco apelado capaz de justificar a aplicação da penalidade prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

A repetição em dobro exige comprovação de que a cobrança indevida ocorreu com engano justificável ou má-fé do credor, circunstâncias não evidenciadas de forma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inequívoca nos presentes autos. Assim, a restituição far-se-á de forma simples, com correção monetária e juros de mora.

Precedentes: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. LIMITAÇÃO DA DEVOLUÇÃO AOS VALORES EXISTENTES EM CONTA ANTES DA FRAUDE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO DO CORRÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Trata-se de recursos de apelação interpostos pela autora e pelo corréu Banco do Brasil contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, determinando a cessação dos descontos de empréstimos fraudulentos; rejeitada, contudo, a indenização por danos morais e por danos materiais. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) verificar se a conduta da consumidora ensejou a configuração de culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras; (ii) examinar se é devida a restituição dos valores debitados a título das parcelas dos empréstimos fraudulentos, bem como dos montantes subtraídos diretamente dos recursos próprios da correntista; e (iii) analisar sobre a ocorrência de dano moral indenizável no presente caso. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, configurando fortuito interno inerente ao risco da atividade empresarial, conforme inteligência Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. 4. Falha na prestação do serviço que restou caracterizada pela ausência de mecanismos de segurança eficazes para detectar e impedir movimentações financeiras destoantes do perfil de consumo da cliente, não se configurando a culpa exclusiva da vítima. 5. Declaração de inexigibilidade dos contratos de empréstimo e conseqüente restituição, de forma simples, dos valores eventualmente descontados da autora como medida de rigor, sob pena de enriquecimento ilícito das instituições financeiras. 6. Diferença entre o montante transferido e o valor dos créditos na conta da autora que também deve ser restituído, por caracterizar desfalque direto ao patrimônio já constante na conta da autora. 7. Danos morais não configurados. Embora reconhecida a responsabilidade dos réus pelos danos patrimoniais, o abalo extrapatrimonial decorre diretamente do ilícito praticado pelo terceiro fraudador. A contribuição da autora para o evento, ainda que involuntária, ao instalar dispositivo de acesso remoto em seu

aparelho, afasta a imposição do dever de indenizar por dano moral das instituições financeiras, que, no contexto, também figuram como vítimas da fraude. IV. DISPOSITIVO 8. Recurso do corréu desprovido. Recurso da autora parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000358-18.2023.8.26.0397; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nuporanga - Vara Única; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025).

Também: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória cumulada com repetição de indébito, para reconhecer a inexistência de débitos relativos a contratos firmados por estelionatários, determinar a devolução simples dos valores indevidamente cobrados e transferidos, e suspender os descontos em benefício previdenciário da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) apurar se o banco responde pelos danos causados por fraude praticada por terceiros mediante golpe de falsa central telefônica; (ii) verificar a adequação da condenação à restituição de valores e à responsabilização objetiva da instituição financeira. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, mesmo em caso de fraude por terceiro, por se tratar de fortuito interno vinculado ao risco da atividade. A alegação de que a vítima forneceu voluntariamente seus dados bancários não afasta a responsabilidade do banco, que deve manter mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações atípicas e fraudulentas. A movimentação financeira descrita nos autos – contratação de múltiplos empréstimos e transferências PIX em sequência – destoa completamente do perfil da consumidora, exigindo cautelas que não foram adotadas pela instituição financeira. É dever do fornecedor monitorar e bloquear operações suspeitas, especialmente diante de montantes elevados ou comportamento fora do padrão usual do cliente, sob pena de falha na prestação do serviço. A jurisprudência do TJSP tem reconhecido a responsabilidade objetiva do banco em casos semelhantes, quando falha na segurança do sistema permite a consumação de golpes como o da "falsa central de atendimento". A restituição de valores cobrados indevidamente deve ser dada de forma simples, corrigida monetariamente desde o desembolso (Súmula 43 do STJ) e acrescida de juros moratórios desde a citação. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido.”

(TJSP; Apelação Cível 1001743-32.2024.8.26.0246; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ilha Solteira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/05/2025; Data de Registro: 26/05/2025).

5. Da ausência de dano moral indenizável.

Conquanto se reconheça a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, não se vislumbra nos autos elementos suficientes para configuração de dano moral indenizável.

Os transtornos experimentados pelo apelante, embora compreensíveis e lamentáveis, não ultrapassaram o patamar de meros aborrecimentos cotidianos, inserindo-se no contexto de dissabores ordinários da vida moderna. Não restou demonstrada ofensa concreta aos direitos da personalidade do apelante, nem situação vexatória ou constrangedora perante terceiros capaz de justificar a reparação por dano extrapatrimonial.

A jurisprudência desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido que a mera ocorrência de fraude bancária, por si só, não caracteriza dano moral quando ausente comprovação de abalo psíquico que exceda aqueles verificados na generalidade dos casos. Aplica-se ao caso o entendimento consolidado no AgInt nos EDcl no REsp 1.948.000/SP, segundo o qual o desconto indevido de valores, quando não acompanhado de outras circunstâncias gravosas, configura mero aborrecimento insuficiente para ensejar indenização por danos morais. Assim, o pedido indenizatório deve ser julgado improcedente, mantendo-se neste ponto a sentença recorrida.

No mesmo sentido: “DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. A sentença declarou a inexistência de relação jurídica quanto a contratos de empréstimo impugnados, determinou a restituição dos valores descontados, o ressarcimento do montante subtraído da conta da autora (R\$ 1.870,84), e fixou indenização por danos morais em R\$ 3.000,00. O réu recorre, alegando ilegitimidade passiva e

inexistência de falha na prestação do serviço, bem como pleiteando a exclusão ou redução do dano moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve responder objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro no conhecido "golpe da falsa central de atendimento"; (ii) estabelecer se a situação experimentada pela autora configura dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a controvérsia envolve a própria falha do serviço prestado pela instituição financeira. 4. A relação jurídica é de consumo, conforme os arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, e conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do STJ ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"). 5. A responsabilidade do banco é objetiva (art. 14 do CDC), cabendo-lhe reparar os danos decorrentes de defeito na prestação do serviço, independentemente de culpa. 6. A fraude foi viabilizada pelo acesso indevido a dados bancários e pessoais da consumidora, o que evidencia falha na proteção de informações sigilosas e na segurança dos sistemas da instituição financeira. 7. As operações impugnadas destoam do perfil da correntista e deveriam ter sido bloqueadas por mecanismos de detecção de transações atípicas, configurando descumprimento do dever de segurança. 8. A fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois integra o risco da atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ e art. 927, parágrafo único, do Código Civil. 9. O banco assume o risco profissional de sua atividade (teoria do risco do empreendimento), devendo arcar com os danos resultantes de fortuito interno. 10. O dano moral é afastado, pois o transtorno experimentado restringe-se a aborrecimentos e prejuízos de ordem patrimonial, sem ofensa à honra, imagem ou dignidade da consumidora. 11. Mantém-se a condenação à restituição dos valores indevidamente subtraídos IV. DISPOSITIVO E TESE 12. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos causados a correntista vítima de fraude praticada por terceiro, quando demonstrada falha na segurança do serviço prestado. 2. A fraude decorrente do golpe da "falsa central de atendimento" constitui fortuito interno, não afastando a responsabilidade civil do banco. 3. A ocorrência de transtornos e aborrecimentos patrimoniais não configura dano moral indenizável, ausente lesão à honra ou dignidade da pessoa. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º, 14 e §1º; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, arts. 85 e 86, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 297 e nº 479; TJSP, Apelação Cível nº 1000848-89.2023.8.26.0704, Rel. Des. Márcia Tessitore, j. 31.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 31.10.2025." (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1012783-23.2025.8.26.0554; Relator (a): Marcio Bonetti; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025).

Igualmente: “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE REQUERIDA. I. CASO EM EXAME. 1. Autora alega ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", em que há contato via telefone de suposto funcionário da financeira informando sobre transação bancária fraudulenta e necessidade confirmação de dados que resulta em operações bancárias de contratações de empréstimos e cartão de crédito consignado, com subseqüentes transferências de valores via PIX a terceiros. 2. Sentença de parcial procedência. 3. Recurso do banco. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar: (i) se o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (ii) se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade da instituição financeira pelos danos alegados. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Legitimidade passiva do Banco. Teoria da asserção. Litisconsórcio com os destinatários da operação. Facultativo. Preliminar rejeitada. 6. Golpe da falsa central, que culminou na realização de diversas transações de valor expressivo em pequeno espaço de tempo, incluindo operações de crédito no mesmo horário. Valores envolvidos além dos limites do benefício previdenciário da autora, que nega as contratações e as transferências. Operações substancialmente atípicas e fora do padrão do consumidor, sem que, cumprindo seu ônus, o Banco tenha demonstrado sua regularidade (art. 373, II, do CPC). Fortuito interno. Responsabilidade do banco pelos danos materiais (art. 14, do CDC). Extensão dos prejuízos materiais a ser calculada em liquidação de sentença. 7. Restituição na forma simples imposta na sentença. Ausência de recurso do autor. Juros de mora desde a citação. Responsabilidade decorrente do contrato de abertura de conta. Incidência do artigo 405 do CC. 8. Dano moral. Não configurado. Não houve prova de desvio significativo das atividades diárias nem de impacto na subsistência da autora. Ausência de inscrição do nome da autora nos cadastros de maus pagadores. Ademais, a autora contribuiu para o evento ao acreditar em instruções de falso preposto do banco. Situação que não extrapola o mero aborrecimento. 9. Sucumbência remodelada. IV. DISPOSITIVO. 10. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido, com readequação das verbas de sucumbência (art. 86, caput, do CPC).” (TJSP; Apelação Cível 1010728-59.2024.8.26.0320; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, declarando a inexigibilidade dos contratos de empréstimo consignado objeto da demanda, determinando a cessação imediata dos descontos no benefício previdenciário do apelante e condenando o banco apelado à restituição, na forma simples, dos valores já descontados indevidamente, com correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça desde cada desconto e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Vencido o recorrente em maior parte do recurso, os honorários advocatícios ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionado decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).