



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018011

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004263-05.2025.8.26.0577, da Comarca de Aparecida, em que é apelante CAPITAL CONSIG SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, é apelado LUIZ ANTONIO FERREIRA MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004263-05.2025.8.26.0577

Apelante: Capital Consig Sociedade de Crédito Direto S.a

Apelado: Luiz Antonio Ferreira Martins

Comarca: Aparecida - 1ª Vara

Juiz(a) de 1ª Instância: Barbara Araújo Machado Bomfim

Voto nº 5588

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de nulidade das contratações realizadas pelo golpista. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Cabimento em parte. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Falha na prestação de serviço do banco. Desídia do autor ao franquear o acesso dos fraudadores à sua conta bancária. Autor que forneceu todos os seus dados e clicou em link suspeito, possibilitando a concretização do golpe. Danos morais. Não cabimento. Anulação das operações, com restituição do valor depositado e dos descontos efetivados, autorizada compensação. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 257/263, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para: declarar a nulidade dos contratos celebrados em nome do autor junto à requerida e indicados na inicial; condenar a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário, com incidência de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto e juros de mora, até 29/08/2024, de 1% ao mês, e, a partir de 30/08/2024, a diferença nos termos do art. 406 do CC/02; e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$5.000,00, com atualização monetária desde a sentença (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios nos moldes acima, desde a citação. Sucumbente, condenou a requerida a arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pretende o requerido a reforma da sentença, argumentando, em síntese, regularidade da contratação, bem como que o autor recebeu o valor contratado em sua conta bancária. Afirma que há comprovante do saque, assim como do termo de esclarecimento e contrato com assinatura digital válida. As alegações da parte apelada de que a modalidade seria ilegal ou desprovida de transparência não encontram respaldo nos fatos ou no ordenamento jurídico. Pleiteia o afastamento da cumulação da taxa Selic com o IPCA; que a devolução dos valores se dê de forma simples; afastamento da condenação por danos morais ou a diminuição do valor fixado (fls. 266/273).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 279/290.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 292).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Inicialmente, forçoso constar que, no caso em comento, sob o prisma da economia e da celeridade processual, cumpre aplicar os princípios da instrumentalidade das formas e da fungibilidade recursal para o conhecimento do recurso, entendendo-se, neste caso, como erro escusável.

De fato, a interposição do recurso inominado se deu em obediência aos requisitos intrínsecos do recurso de apelação, tratando-se de erro material, sem contornos de má-fé, que não acarretou prejuízos à parte contrária, que, inclusive, apresentou contrarrazões ao recurso.

Nesse sentido já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO Procedimento Comum Cível - Benefício de Pensão por Morte Sentença de procedência Insurgência da SPPREV Provimento parcial Interposição de recurso inominado Aplicação dos princípios da instrumentalidade das formas e da fungibilidade recursal, de modo a receber o recurso inominado como apelação Remessa necessária considerada interposta, em atenção ao que prevê o artigo 496, inciso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

I, do Código de Processo Civil - CPC, e a Súmula nº 490 do Superior Tribunal de Justiça STJ Apelo da SPPREV não conhecido em parte, sob pena de supressão de uma instância e violação ao princípio do duplo grau de jurisdição Pensão por morte Servidor falecido que teve aplicada a pena de demissão do serviço público, a qual foi anulada por decisão judicial transitada em julgado Restabelecimento dos direitos do servidor, inclusive os previdenciários Autores que fazem jus à concessão do benefício Marco inicial Dependentes que não formularam requerimento administrativo no prazo de 60 (sessenta) dias após o falecimento do instituidor do benefício, como prevê o artigo 148, §2º, da Lei Complementar Estadual nº 180/78, com a redação dada pela Lei Complementar Estadual nº 1.012/07, incidindo, pois, o §3º, do referido artigo 148, da LCE 180/78, que estabelece que o pagamento do benefício será feito a partir da data do requerimento administrativo, quando ultrapassado o prazo previsto no § 2º - Sentença parcialmente reformada Recurso voluntário não conhecido parcialmente, e, na parte conhecida, provido em parte, assim como a remessa necessária. (TJSP; Apelação Cível 1000041-56.2023.8.26.0579; Relator (a): Marcos Pimentel Tamassia; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Público; Foro de São Luiz do Paraitinga - Vara Única; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

Assim, atendidos os pressupostos de admissibilidade, o recurso deve ser conhecido e recebido como apelação.

Assim, passo à análise do recurso.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com o autor.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, verifica-se que o autor recebeu ligação telefônica de suposto preposto do banco oferecendo portabilidade de empréstimo contratado, com juros menores. O autor, então, aceitou a proposta e passou voluntariamente todos os seus dados pessoais e acessou *link* que recebeu via SMS em nome do réu. Somente após, ao consultar seu extrato bancário, se deu conta que tinha sido vítima de golpe, visto que haviam sido contratados dois empréstimos e dois contratos de cartão de crédito com reserva de margem consignada, sem sua autorização. Confirma que o valor foi creditado em sua conta, mas não fez uso do mesmo, pretendo devolver o valor.

Assim, constata-se que houve falha na prestação de serviço do banco.

De fato, se a instituição financeira oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a Instituição Financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Desta feita, é possível aferir através dos documentos juntados, falha na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação do serviço.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que o requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Com efeito, verifica-se que o próprio autor passou para os golpista todos os seus dados, bem como acessou *link* encaminhado via SMS, efetuando, portanto, operações que acabaram lhe causando prejuízo, ou seja, a própria conduta do autor deu ensejo ao golpe.

Agiu de forma incauta o autor ao não ter discernimento dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em *links* suspeitos e não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Tivesse o autor adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Fato é que a conduta do autor foi descuidada, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

Resta claro, assim, que o apelado agiu de forma absolutamente imprudente, o que caracteriza a culpa concorrente.

Há que se reconhecer, ainda, que o autor não utilizou o dinheiro que lhe fora disponibilizado.

Diante desse cenário, conclui-se pela concorrência de culpas, pois se o autor não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta.

Assim, a declaração de inexigibilidade da contratação dos empréstimos e dos cartões fraudulentos realizada é medida de rigor.

Portanto, o caminho mais apropriado é o da anulação das operações, retornando as partes então ao *status quo ante*, com devolução integral da quantia recebida pelo autor ao banco, e com a restituição ao autor de eventuais parcelas adimplidas e/ou cobradas relativas aos cartões, bem como suspendendo-se os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontos doravante.

Quanto à restituição dos valores, deve ocorrer de forma simples, merecendo reforma a sentença.

O artigo 42, parágrafo único, do CDC, estabelece: *“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”*.

Desta feita, para que haja o ressarcimento em dobro, impõe-se o exame da ausência de engano justificável, que resulte na quebra de boa-fé contratual, devendo haver elemento nos autos que evidencie que a cobrança indevida advenha de ato consciente do fornecedor de serviços.

E, no caso dos autos, tratou-se de fraude perpetrada por terceiros, não podendo se olvidar que o banco também tenha sido vítima de ação criminosa, o que não subtrai sua boa-fé objetiva e desautoriza a devolução do indébito dobrada, especialmente à míngua de elementos reveladores de ação ou conivência de seu preposto na ação fraudulenta.

Sob tal arcabouço, na espécie, repita-se, não se vislumbra violação à boa-fé objetiva, tampouco má-fé por parte da instituição financeira a ensejar a punição; pois, em uma situação como a aqui examinada, e conforme já exaltado, os descontos foram realizados com base em contrato celebrado (ainda que reconhecida sua posterior ilicitude).

Assim, não se permite na espécie distinguir violação à boa-fé objetiva, mostrando-se os descontos havidos sob engano justificável de elisão à penalidade nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

O valor depositado em conta do autor deverá ser corrigido desde o depósito e os valores pagos desde cada quitação. O critério de correção monetária permanece aquele fixado em sentença, por expressa disposição legal (artigo 406, do CC), autorizada eventual compensação, tudo a ser apurado em liquidação de sentença.

Logo, reconhecida a culpa concorrente entre as partes, não há que se falar em danos morais.

Observa-se que os fatos narrados não acarretaram maiores transtornos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que possam ultrapassar o mero aborrecimento. É preciso que haja abalo, mais ou menos sério, a direitos da personalidade, ofensa da honra, violação da intimidade ou da saúde.

No caso, não houve qualquer situação concreta de consequência maléfica a revelar o direito a indenização por danos morais. O dano moral não se presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede.

Em suma, meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social, ofensa a direito da personalidade, não autorizam o deferimento de indenização.

Assim, julgo parcialmente procedente o pedido para declarar a nulidade dos contratos celebrados em nome do autor junto ao requerido e indicados na inicial, retornando as partes ao *status quo ante*, com devolução integral da quantia recebida pelo autor ao banco e restituição ao autor das parcelas adimplidas, suspendendo-se os descontos doravante. O valor depositado em conta do autor deverá ser corrigido desde o depósito e os valores pagos desde cada quitação. O critério de correção monetária será o fixado em sentença, autorizada eventual compensação, tudo a ser apurado em liquidação de sentença.

Desta feita, com a parcial inversão do julgamento verifica-se que houve sucumbência recíproca, dado que os litigantes tiveram parte de suas pretensões afastadas, o que justifica que cada litigante arque com metade das custas e despesas processuais que foram efetivamente antecipadas, por exegese do artigo 82, §2º, do CPC, eis que o ressarcimento é devido ao vencedor e não ao Estado.

Além disso, tendo em vista o disposto no artigo 85, §14, do CPC, o qual veda a compensação dos honorários em caso de sucumbência parcial, fixa-se a verba em R\$1.000,00, devidos por cada parte ao patrono adverso, já observada a atuação da fase recursal, de modo a evitar o aviltamento do exercício da advocacia.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, com alteração da sucumbência, conforme exposto.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

RUI PORTO DIAS
Relator