



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001308127**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006436-72.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada JULIA MELLO NEIVA.

**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: **Negaram provimento ao recurso. 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), FABIANA 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 1006436722025

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO BANCÁRIO E DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTOS. PROCURAÇÃO VENCIDA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE SENHA E BIOMETRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RECURSO DESPROVIDO.

1. A contratação de empréstimos bancários realizada mediante procuração vencida há anos configura vício insanável que macula a validade do negócio jurídico, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e vigência dos poderes de representação antes de autorizar operações de vulto.

2. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, cabendo ao fornecedor comprovar a regularidade da prestação de serviços, a utilização de mecanismos de segurança adequados e a autenticidade das operações contestadas.

3. A ausência de prova quanto ao uso de senha, biometria ou token na formalização dos contratos, somada à omissão do banco em verificar a validade da procuração apresentada, caracteriza falha no dever de segurança que incumbe à instituição financeira no exercício de sua atividade.

4. O risco de fraudes é inerente à atividade bancária e não pode ser transferido ao consumidor, configurando fortuito interno pelo qual o fornecedor deve responder, na forma da Súmula 479 do STJ.

5. Não se configura culpa exclusiva ou concorrente da vítima quando a fraude decorre de falha nos sistemas de controle e verificação da instituição financeira, que autorizou operações atípicas com base em documentação juridicamente ineficaz.

Trata-se de apelação interposta contra sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível do Foro Regional da Lapa (fls. 130-132), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por JULIA MELLO NEIVA em face de BANCO BRADESCO S.A., para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo de nº 508881734, no valor de cinquenta mil reais, e de nº 509313771, no valor de quinze mil reais, bem como condenar o banco a restituir as parcelas descontadas, com correção desde os descontos e juros de mora da citação.

Sustentam as razões recursais (fls. 137-154) que a respeitável sentença: (1)

incorreu em erro ao desconsiderar que a fraude decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (Golpe do Bilhete Premiado), configurando fortuito externo; (2) não observou que as transações foram realizadas pela própria autora mediante fragilização de seus dados bancários, não competindo à instituição financeira monitorar transações fora do perfil do cliente; (3) errou ao exigir do Banco um monitoramento impossível sobre o uso indevido de sua marca/nome por terceiros fraudadores (fortuito externo); (4) não observou a tese subsidiária de Culpa Concorrente da vítima por falta de cautela; e (5) pugna pela concessão do efeito suspensivo ao recurso.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 161-175.

Breve, o relato.

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

## **1. Do Juízo de Admissibilidade Recursal.**

### **1.1. Do Pedido de Efeito Suspensivo**

O recurso de apelação, via de regra, é recebido com efeito suspensivo, nos termos do art. 1.012, caput, do Código de Processo Civil. Contudo, o Banco Apelante requer a atribuição específica do efeito suspensivo para obstar a produção de efeitos imediatos da Sentença que confirmou a tutela de urgência (art. 1.012, § 1º, V, do CPC).

Não se verificam, in casu, elementos que demonstrem a probabilidade de provimento do recurso ou o risco de dano grave ou de difícil reparação que justifique a suspensão. Ao contrário, a Sentença se amparou em vício de formação do negócio jurídico (procuração vencida), o que confere densidade à conclusão de nulidade, minimizando a plausibilidade da tese recursal. A manutenção dos efeitos da tutela de urgência é medida que se impõe, sendo indeferido o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, que segue no efeito legalmente previsto (devolutivo imediato quanto à tutela, conforme o art. 1.012, § 1º, V, do CPC).

## **2. Da falha na verificação documental e do vício de origem.**

A tese central de defesa do Banco Apelante é desacolhida, pois o elemento central da controvérsia reside precisamente na circunstância, comprovada nos autos (fls. 2



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Inicial) e reconhecida pela Sentença (fls. 131), de que a procuração utilizada para a contratação dos empréstimos encontrava-se vencida há anos, carecendo de eficácia jurídica para autorizar qualquer operação em nome da titular da conta.

Com efeito, constitui dever elementar da instituição financeira verificar a validade e vigência dos documentos apresentados para a formalização de negócios jurídicos, especialmente quando se trata de operações de crédito envolvendo valores expressivos e transferências imediatas a terceiros. A omissão nesse dever caracteriza falha objetiva na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

O banco apelante sequer trouxe aos autos qualquer documento que comprovasse a regularidade da procuração ou a adoção de medidas de verificação documental, limitando-se a alegar genericamente que as transações foram realizadas mediante senha e biometria, sem, contudo, demonstrar tal assertiva.

A propósito, o art. 6º, VIII, do CDC estabelece a inversão do ônus da prova em favor do consumidor quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência técnica, circunstâncias inequivocamente configuradas na espécie.

Neste sentido: “Direito Civil. Apelação. Contratos Bancários. Fraude. 1. Apelação interposta pelo réu contra sentença que declarou a nulidade de contrato de empréstimo consignado, condenando à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. 2. A autora, idosa e pensionista, alegou fraude na contratação, com descontos indevidos em seu benefício previdenciário. 3. A questão em discussão consiste na validade da contratação do empréstimo consignado, na declaração de nulidade, na repetição em dobro dos valores descontados e na configuração e quantificação do dano moral. 4. A relação jurídica está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova devido à hipossuficiência técnica da autora. 5. Mero uso de documentos ou "selfie" em um contexto de golpe, onde os dados da vítima já haviam sido obtidos por terceiros, não é suficiente para demonstrar a validade da contratação, notadamente em face de uma pactuação de altíssimo valor. Assinatura digital teria sido realizada a partir do número de celular diverso do número pessoal da autora. Devolução imediata de toda quantia pela apelada ao apelante, apenas 03 dias após a disponibilização do montante em sua conta, a corroborar a versão desta e evidenciar a ausência de consentimento, reforçando a inexistência de vínculo obrigacional válido. 6. A falha na prestação do serviço pelo banco é evidente, não havendo prova da contratação válida, justificando a nulidade do contrato e a restituição em dobro dos valores descontados,

conforme entendimento do STJ. 7. Inexistência de danos morais. 8. Alteração da sucumbência, recíproca, com condenação da apelada também ao pagamento de honorários sucumbenciais. 9. Recurso Parcialmente provido para excluir da condenação os danos morais, com alteração de ofício do julgado em relação à correção monetária e juros moratórios incidentes sobre a restituição, a fim de observar o estipulado no Tema Repetitivo nº 1368 do C. STJ, devendo utilizar a taxa Selic.” (TJSP; Apelação Cível 1001303-78.2025.8.26.0156; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Cruzeiro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2025; Data de Registro: 22/11/2025).

### **3. Da ausência de comprovação do uso de senha, biometria ou mecanismos de autenticação.**

A tese recursiva não prospera, porquanto o apelante não apresentou qualquer elemento probatório capaz de demonstrar que os contratos foram efetivamente formalizados mediante utilização de senha pessoal, biometria ou token de autenticação da titular da conta.

Ao contrário, restou incontroverso nos autos (fls.2 da inicial) que a própria autora sequer possuía o aplicativo bancário instalado em seu telefone celular, circunstância que por si só evidencia a impossibilidade de ter ela participado ativamente da contratação dos empréstimos questionados.

A alegação genérica de que os sistemas de segurança do banco são adequados não supre a necessidade de demonstração concreta, nos autos, da regularidade das operações específicas objeto da lide. Tratando-se de relação de consumo, incumbia ao fornecedor o ônus de comprovar a prestação adequada do serviço, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, não se admitindo a inversão dessa responsabilidade probatória em desfavor do consumidor.

Ademais, ainda que se admitisse hipoteticamente o uso de credenciais eletrônicas, tal circunstância não teria o condão de validar operações realizadas com base em instrumento de procuração vencido, vício que contamina a origem do negócio jurídico e impede o reconhecimento de sua validade.

Precedente: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO POR BIOMETRIA FACIAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.

REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Ação de declaração de nulidade de contrato c/c repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por beneficiária previdenciária em face de instituição financeira, em razão de descontos mensais decorrentes de suposto contrato de empréstimo consignado não reconhecido. A sentença julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência do contrato, condenar o banco à devolução em dobro dos valores descontados (R\$ 1.268,44) e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. O Banco Agibank S.A. interpôs apelação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há quatro questões em discussão: (i) verificar a existência de interesse de agir da autora diante da ausência de tentativa prévia de solução extrajudicial; (ii) avaliar a validade do contrato de empréstimo supostamente firmado por biometria facial; (iii) examinar a possibilidade de repetição do indébito em dobro sem comprovação de má-fé; e (iv) aferir a configuração de danos morais decorrentes dos descontos indevidos. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O acesso à Justiça é direito constitucionalmente garantido (CF, art. 5º, XXXV), sendo descabida a exigência de tentativa prévia de solução extrajudicial como condição para o exercício da ação judicial. 4. A juntada de contrato eletrônico impugnado por ausência de contratação transfere ao fornecedor, conforme art. 429, II, do CPC, o encargo de provar sua autenticidade por meios tecnicamente idôneos – como logs de acesso, geolocalização, trilhas de auditoria, biometria facial com prova de vida e score de identificação. A não produção de tais provas inviabiliza a exigibilidade da obrigação. 5. A mera menção à existência de assinatura digital e biometria facial desacompanhada de documentação técnica não supre o ônus probatório. A ausência de comprovação mínima da manifestação de vontade do consumidor impõe o reconhecimento da inexistência do vínculo contratual e a ilicitude dos descontos. 6. A cobrança indevida sem respaldo contratual é incompatível com o princípio da boa-fé objetiva, sendo devida a repetição do indébito em dobro, independentemente da demonstração de má-fé subjetiva, nos termos da tese firmada no EAREsp 676.608/RS (STJ), desde que os descontos tenham ocorrido após 30/03/2021, como no caso concreto. 7. A compensação dos valores descontados com eventual crédito só é admitida se houver prova inequívoca da liberação dos valores ao consumidor, o que não ocorreu, tendo a instituição financeira deixado de apresentar qualquer comprovante de depósito ou transferência. 8. O desconto indevido, por si só, não configura dano moral in re ipsa, sendo necessária a demonstração de abalo concreto a direito da personalidade. Inexistindo prova de prejuízo extrapatrimonial relevante, não há que se falar em indenização. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. O banco que apresenta contrato eletrônico impugnado pelo consumidor tem o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ônus de comprovar sua autenticidade por meios técnicos idôneos, sob pena de nulidade. 2. A repetição de indébito em dobro prescinde da comprovação de má-fé, sendo cabível quando a cobrança contrariar a boa-fé objetiva. 3. O dano moral por descontos indevidos em benefício previdenciário não se presume, exigindo prova concreta de lesão a direito da personalidade. 4. A compensação de valores só se aplica quando demonstrado o efetivo crédito ao consumidor.” (TJSP; Apelação Cível 1036203-64.2025.8.26.0002; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2025; Data de Registro: 22/11/2025).

Ainda: “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA PELO RÉU. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE COMPROVAR A AUTENTICIDADE. DEVER DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO RÉU NÃO PROVIDA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. I. Caso em Exame Apelações cíveis em face de sentença que declarou a inexistência de débito e condenou a ré a restituir os valores indevidamente cobrados, em dobro. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em: (i) verificar a regularidade da contratação; (ii) a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente; (iii) a indenização por danos morais. III. Razões de Decidir A prescrição decenal é aplicável, afastando a preliminar de prescrição alegada pelo réu. Não comprovada a contratação pelo réu, conforme ônus previsto no CPC, art. 429, II, a responsabilidade objetiva do banco é reconhecida, conforme Súmula 479 do STJ. A restituição em dobro é devida, conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC. O dano moral está configurado devido aos descontos indevidos em benefício de natureza alimentar. IV. Dispositivo e Tese Recurso do autor parcialmente provido para condenar o réu a pagar R\$ 5.000,00 por danos morais e determinar que é indevido o rateio de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais deverão ser suportados pelo réu. Recurso do réu desprovido. Tese de julgamento: 1. Restituição em dobro dos valores descontados indevidamente. 2. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00. 3. Indevido rateio de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais deverão ser suportados pelo réu. Legislação Citada: CC, art. 205; CPC, art. 487, inc. I; CDC, art. 42, parágrafo único. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001791-89.2023.8.26.0451, Rel. Wilson Julio Zanluqui, j. 22.10.2025;



TJSP, Apelação Cível 1005294-65.2020.8.26.0438, Rel. Daniela Menegatti Milano, j. 19.09.2022.” (TJSP; Apelação Cível 1009610-82.2024.8.26.0438; Relator (a): Flávio Pinella Helaeihil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025).

#### **4. Da Responsabilidade Objetiva e Fortuito Interno.**

Descabida a pretensão de afastar a responsabilidade do banco sob a alegação de que a fraude se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (Golpe do Bilhete Premiado), configurando fortuito externo.

A responsabilidade das instituições financeiras perante os consumidores é objetiva, conforme expressamente previsto no art. 14 do CDC.

No exercício da atividade bancária, o fornecedor assume os riscos inerentes ao negócio que explora, devendo adotar todas as medidas necessárias à segurança das operações e à proteção dos interesses dos consumidores. O risco de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias é considerado um risco da atividade (fortuito interno), inseparável do negócio explorado, pelo qual o fornecedor deve responder objetivamente.

No caso concreto, a falha na verificação documental, a ausência de controles adequados sobre operações atípicas e a omissão quanto à comprovação dos mecanismos de autenticação configuram defeito manifesto na prestação do serviço, ensejando a responsabilização da instituição pelos prejuízos causados à consumidora.

Não se verifica, na espécie, qualquer das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC. A fraude foi viabilizada pela própria omissão do banco em verificar a validade da documentação apresentada, conduta que demonstra inobservância das cautelas mínimas exigíveis no exercício de sua atividade.

Neste sentido: “INOVAÇÃO RECURSAL. Não ocorrência. Réu que alegou questões em decorrência da juntada de ofício após a defesa apresentada. Ataques ao fundamento da sentença com nítida intenção de produção de prova pericial. Pedido de compensação que também não representa inovação recursal. Preliminar afastada. FALTA DE INTERESSE PROCESSUAL. Não ocorrência. Prescindibilidade de prévio requerimento administrativo do autor. APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Empréstimos não reconhecidos pela autora. Desconto em benefício previdenciário. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Recurso das partes. Cerceamento de defesa não configurado. Prescindibilidade da prova pericial. Elementos constantes dos autos que se entremostam suficientes para o julgamento do processo. Juiz é o destinatário final da prova, a quem compete determinar a suficiente instrução do processo. Contratação não comprovada. Linha de telefone celular utilizada nas contratações registrada em nome de terceiro. Contratos assinados digitalmente, sem garantia da identificação inequívoca de seu signatário. Inteligência ao art. 29, § 5º, da Lei 10.931/2004. Devida a restituição de valores descontados indevidamente do benefício da autora. Dano moral não configurado. Fatos descritos que não têm o condão de atingir a esfera íntima da autora. Não comprovação de que os descontos realizados caracterizaram ofensa ao princípio da dignidade da pessoa humana. Não descritas eventuais repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar. Fatos que não ultrapassaram o mero dissabor. Transferência do crédito. Declaração de inexistência do contrato de empréstimo que implica retorno das partes ao status quo ante. Autora que já procedeu a devolução dos valores, embora em favor de terceiro. **Fortuito interno e falha na prestação dos serviços pelo réu, não sendo cabível imputar à autora responsabilidade pelo prejuízo material.** Precedente desta Corte. Compensação ou devolução de valores pela autora indevida. Sentença mantida. Honorários de sucumbência mantidos. Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1017184-54.2021.8.26.0506; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025).(g.n.)

Ainda: “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ROUBO DE CELULAR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação declaratória para declarar nulos os contratos de empréstimo, reconhecer a inexigibilidade das transferências via PIX, condenar o réu a restituir valores descontados indevidamente e condená-lo ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir

se o banco réu é responsável pelas operações bancárias realizadas após o roubo do celular do autor; (ii) verificar se os contratos de empréstimo e as transferências via PIX são válidos e exigíveis; (iii) determinar se há dano moral indenizável e se o valor fixado deve ser mantido. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica entre as partes configura relação de consumo, aplicando-se o CDC e a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 297/STJ). Assim, a instituição financeira deve comprovar a regularidade das operações impugnadas, por força do art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC. 4. O banco não apresenta qualquer documento que comprove autorização do autor para contratação dos empréstimos ou realização das transferências contestadas. 5. A transferência imediata dos valores liberados a título de empréstimo reforça a ocorrência de fraude e a inexistência de contratação válida. 6. A responsabilidade do banco somente seria afastada mediante prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorre no caso concreto (art. 14, §3º, II, CDC). 7. Não há fundamento jurídico para reconhecimento de culpa concorrente do consumidor no âmbito das relações de consumo, que exige culpa exclusiva para exclusão da responsabilidade. 8. Os danos morais restam configurados diante da falha na segurança bancária e da realização indevida de operações vultosas, ultrapassando meros aborrecimentos. O valor fixado em R\$ 5.000,00 é proporcional e adequado aos critérios de razoabilidade, atendendo à função compensatória e pedagógica da indenização. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por operações fraudulentas realizadas após o roubo de celular do consumidor, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária. 2. A inexistência de contrato válido ou de prova de autorização afasta a exigibilidade de empréstimos e transferências contestados. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373, II; CPC, art. 85, §11; CDC, art. 6º, VIII; CDC, art. 14, caput e §3º, II; CC, art. 405; CC, art. 927, parágrafo único. Súmula 43/STJ; Súmula 297/STJ; Súmula 479/STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1002418-76.2024.8.26.0704, Rel. Vicentini Barroso, j. 24.03.2025. TJSP, Apelação Cível 1005633-97.2022.8.26.0003, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 28.01.2025. TJSP, Apelação Cível 1009487-85.2024.8.26.0664, Rel. Rodolfo Pellizari, j. 10.06.2025. TJSP, Apelação Cível 1011967-32.2023.8.26.0127, Rel. Ramon Mateo Júnior, j. 24.05.2024;” (TJSP; Apelação Cível 1000466-31.2025.8.26.0606; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/11/2025; Data de Registro: 23/11/2025).

##### **5. Do Afastamento da Culpa Concorrente.**

Igualmente descabida a alegação subsidiária de culpa concorrente da consumidora, pois o evento danoso decorreu primariamente da omissão da instituição financeira no cumprimento do dever de segurança e fiscalização.

A falha do Banco em autorizar contratos de crédito com base em procuração vencida (vício de origem formal), sem verificar a validade do documento ou a autenticidade da operação, é a causa determinante do prejuízo. A simples circunstância de a genitora da autora ter sido induzida a erro por ardil de terceiros não configura, no contexto da falha documental comprovada, culpa concorrente apta a mitigar a responsabilidade da instituição, que negligenciou um dever formal básico na concessão de crédito.

Ademais, o apelante não logrou comprovar que adotou as cautelas mínimas exigíveis no exercício de sua atividade, não tendo apresentado qualquer documento que demonstrasse a verificação da procuração, a conferência de dados biométricos ou a análise do perfil transacional da cliente antes de autorizar empréstimos de valores expressivos seguidos de transferências imediatas a terceiros.

Na mesma linha: “BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO, OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA". I. CASO EM EXAME 1. A autora ajuizou ação declaratória de nulidade/inexistência de relação jurídica e débito, cumulada com repetição de indébito, obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais, em face de instituição financeira, em razão de contratação fraudulenta de empréstimo e transferências via PIX realizadas por terceiros. Sentença de procedência, declarando a nulidade do contrato de empréstimo, determinando a abstenção de cobranças sob pena de multa diária, a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados pelos descontos e a restituição das transferências bancárias, além de condenar o requerido ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00. A instituição financeira interpôs apelação buscando a reforma integral da sentença, sustentando ausência de responsabilidade, culpa concorrente da vítima, inexistência de dano moral e excesso no valor da multa fixada. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO 4. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros ("golpe da falsa central telefônica"); (ii) saber se é devida a repetição em dobro dos valores cobrados indevidamente; e (iii) saber se cabível a compensação com o crédito liberado pelo empréstimo; (iv) definir se há dano moral indenizável diante da fraude sofrida pela

consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na ADI 2591/STF e na Súmula 297/STJ. 6. Operações negadas pela parte autora. Ausência de elemento que associe a assinatura digital, por códigos, do empréstimo ao autor. Negativa das transferências em favor de terceiros desconhecidos, no mesmo valor. Padrão de fraude e ruptura do perfil de consumo da autora. Atipicidade substancial das transações. Falta de observância pela Financeira do dever de segurança operacional em seu sistema. Fortuito interno que foi causa determinante do sucesso da empreitada fraudulenta. Responsabilidade da Financeira pelo dano. **Exclusão de culpa concorrente da vítima.** 7. **Empréstimo declarado inexistente.** Repetição dobrada de eventuais parcelas pagas ou descontadas. Tema 929 (EREsp 1.413.542/RS) e modulação de efeitos. Apuração em fase de liquidação de eventuais descontos. 8. Transferências. Importe a ser devolvido de maneira simples, como na sentença. 9. Importes a restituir a serem compensados com crédito liberado em conta pelo empréstimo, corrigido monetariamente. Inteligência dos arts. 368 e 884 do Código civil. Vedação do enriquecimento sem causa. Acolhimento do recurso da requerida neste ponto. 8. Danos morais. Não caracterização. Embora configurada falha na prestação do serviço, os transtornos experimentados pela autora não extrapolaram o mero aborrecimento cotidiano, inexistindo violação aos direitos da personalidade. Ausência de prova dos descontos das parcelas pelo empréstimo (prova de fácil acesso à autora), de cobrança vexatória ou humilhante. Indenização afastada. 9. Mantém-se, todavia, a multa cominatória imposta em sentença, pois adequada e necessária para compelir o cumprimento da obrigação de não fazer imposta ao banco. Acolhimento do recurso da requerida neste ponto. IV. DISPOSITIVO 10. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001789-32.2025.8.26.0619; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taquaritinga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025).(g.n.)

Também: “APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. Desconstituição do negócio jurídico pela sentença de primeiro grau. Inconformismo das partes. Preliminar. Ofensa ao princípio da dialeticidade. Afastada. Razões recursais a descrever os motivos da insurgência. Não há dissociação do recurso aos seus fundamentos, nos moldes do artigo 1010, III, do Código de Processo Civil. Falta de interesse de agir. Ausência de pretensão resistida. Inobservância dos requisitos essenciais à propositura da ação. Não ocorrência. Desnecessidade de prévio esgotamento da via administrativa para acesso à prestação

jurisdicional. Ausência de contratação. Evidenciada. Os documentos disponibilizados pelo réu não são suficientes para demonstrar a origem da dívida questionada na presente ação. Ônus do réu de comprovar a regular contratação dos seus serviços, porque alegado pelo autor ter sido vítima de fraude. Não se desincumbiu o réu de juntar contrato de empréstimo com assinatura do autor, mesmo que digital ou biométrica. **Se não comprovada a contratação, de rigor a devolução das parcelas descontadas. Culpa concorrente. Não verificada.** Risco que se encontra atrelado à atividade desenvolvida pelo réu. Fortuito interno. Inteligência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Precedentes. Repetição de indébito. Devolução em dobro. Valores descontados indevidamente a serem restituídos em dobro, diante das peculiaridades do caso. Incidência do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, ausência de engano justificável. Conduta do réu que, no caso específico, configurou ofensa à boa-fé objetiva. Juros moratórios. Por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, os juros de mora devem incidir a contar do evento danoso, com taxa de 1% ao mês, nos termos da Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça. Danos morais. Cabimento. Situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral. Insistência na cobrança, pela instituição bancária, de valores indevidos mesmo após devolução do montante pelo autor. Pedido de majoração do quantum indenizatório desacolhido. Valor fixado em R\$ 2.000,00 adequado à extensão do dano e à condição socioeconômica das partes. Honorários advocatícios. A tabela aprovada pela entidade de classe é ferramenta auxiliar dos profissionais quando da estimativa de honorários cobrados de seus clientes. A regra do art. 85, § 8º A, do Código de Processo Civil, seria de aplicação subsidiária, não afastando os critérios de arbitramento previstos nos incisos I a IV do § 2º do art. 85, do mesmo Diploma, conforme as circunstâncias do caso concreto. Correta a fixação de honorários sucumbenciais estabelecida na sentença. Honorários advocatícios majorados para 15%, nos termos do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade deferida. Apelo do autor parcialmente acolhido para determinar a restituição em dobro dos indébitos e a incidência de juros moratórios nos termos da súmula 54 STJ. Recurso do autor provido em parte, prejudicado o recurso do réu.” (TJSP; Apelação Cível 1000253-95.2024.8.26.0400; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Olímpia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025).

## 6. Da Inexistência de Ilícito e Nexa Causal.

As alegações de ausência de nexo causal e inexistência de ilicitude do Banco também são rechaçadas, uma vez que o nexo causal decorre diretamente da falha na prestação do serviço, consubstanciada na indevida liberação do crédito com base em documento inválido (fls. 2 da Inicial e 131 da Sentença).

Os contratos de empréstimo, firmados mediante procuração vencida e sem a participação válida da autora, geraram descontos mensais indevidos em sua conta corrente e culminaram na inclusão do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes, configurando prejuízo patrimonial concreto e mensurável.

Reconhecida a nulidade dos contratos, por vício insanável em sua formação, impõe-se a restituição de todos os valores indevidamente descontados, na forma determinada pela sentença recorrida, com correção monetária desde cada desconto e juros de mora a partir da citação.

A procedência do pedido encontra amparo não apenas na responsabilidade objetiva da instituição financeira, mas também na teoria do risco do empreendimento e nos princípios da boa-fé objetiva e da confiança que devem nortear as relações de consumo.

Neste sentido: “DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE CONFIGURADA. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS MANTIDOS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débitos c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, anulando contrato fraudulento e condenando à restituição em dobro dos valores descontados, além de reparação por danos morais fixada em R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões centrais em discussão: (i) verificar a existência de fraude na contratação do empréstimo consignado; (ii) determinar a regularidade da condenação à restituição em dobro dos valores descontados; e (iii) examinar a procedência e o valor fixado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR O laudo pericial grafotécnico conclui que a assinatura aposta no contrato de empréstimo não partiu do punho do autor, evidenciando a fraude na contratação. A anulação do contrato fraudulento é medida cabível, uma vez que foi comprovado vício insanável de consentimento. A devolução em dobro dos valores descontados deve ser mantida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, e da tese firmada pelo STJ no EREsp

676.608/RS, segundo a qual a repetição em dobro é aplicável independentemente da prova de má-fé do credor, bastando a violação à boa-fé objetiva. Em relação aos danos morais, a fraude praticada resultou em descontos indevidos em benefício previdenciário (de natureza alimentar), comprometendo a subsistência do autor, o que caracteriza lesão moral in re ipsa, ou seja, prescinde de prova específica do dano. O valor de R\$ 5.000,00 arbitrado pelo juízo de origem para reparação dos danos morais é adequado, considerando as condições econômicas das partes, a gravidade da lesão e a finalidade de compensação e desestímulo à repetição do ato ilícito. A transferência do valor do empréstimo para a conta do autor não afasta a possibilidade de fraude, especialmente interna, praticada por terceiros ou colaboradores do banco, sendo irrelevante para a discussão sobre a nulidade contratual. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: **A anulação de contrato firmado com assinatura fraudulenta é medida obrigatória quando constatado vício de consentimento, independentemente da participação direta da instituição financeira na fraude.** A repetição em dobro de valores indevidamente descontados do consumidor é cabível mesmo na ausência de má-fé subjetiva, bastando a violação à boa-fé objetiva, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC. A fixação de danos morais deve observar critérios reparatórios e punitivos, sendo razoável o valor de R\$ 5.000,00 em casos de descontos indevidos em benefício previdenciário, por se tratar de verba alimentar. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, incisos VI e VIII; 14, § 1º; 42, parágrafo único; CPC, arts. 373, incisos I e II; 85, §§ 2º e 11; 487, inciso I; CC, arts. 186 e 927.” (TJSP; Apelação Cível 1001141-48.2022.8.26.0040; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Américo Brasiliense - 1ª Vara; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024).(g.n.)

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencido o recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados 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, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento 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).