



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000255184

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006526-41.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante LUCIENE ALVES SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 24 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006526-41.2025.8.26.0405

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado/Apelante: Luciene Alves Santana

Ação: Ação Anulatória c.c. Pedido de Indenização por Danos Materiais e Morais

Origem: Foro de Osasco – 5ª Vara Cível

Juiz (a) de 1ª instância: Maria Helena Steffen Toniolo Bueno

Voto nº 6506

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO — AÇÃO ANULATÓRIA CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS — CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) — FRAUDE ELETRÔNICA — RESPONSABILIDADE OBJETIVA — RESTITUIÇÃO EM DOBRO — COMPENSAÇÃO MANTIDA

I. CASO EM EXAME

Aposentada postula a nulidade de contratos de cartão de crédito consignado (RMC) celebrados sem informação adequada e a responsabilização da instituição financeira por fraude eletrônica, que resultou na contratação fraudulenta de créditos e na transferência de R\$ 3.500,00 a terceiro. A sentença acolheu parcialmente os pedidos, determinando restituição simples e fixando danos morais em R\$ 8.000,00. Ambas as partes recorreram.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Discute-se: (i) a validade dos contratos RMC ante a alegada ausência de informação clara; (ii) a responsabilidade da instituição pela fraude eletrônica e a modalidade de restituição (simples ou em dobro); e (iii) a viabilidade jurídica da compensação entre os créditos recíprocos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A contratação de cartão RMC mediante formulário similar ao de empréstimo consignado, sem esclarecimento das diferenças entre os produtos, viola o dever de informação (arts. 6º, III e IV, e 31 do CDC), configurando vício de consentimento. A vinculação do empréstimo à contratação do cartão caracteriza, ademais, venda casada.

A responsabilidade da instituição pela fraude é objetiva (art. 14 do CDC; Súmula 479/STJ). A fraude qualifica-se como fortuito interno, porquanto operada mediante os sistemas da própria instituição, sem bloqueio de operações manifestamente atípicas ao perfil da consumidora. Agrava a responsabilidade o fato de o banco utilizar o WhatsApp como canal de oferta de produtos, favorecendo a atuação de fraudadores.

A restituição em dobro é devida, pois a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, prescindindo de comprovação de má-fé subjetiva (Tema 929/STJ), aplicável às cobranças posteriores a 30/03/2021. A compensação é válida: os valores já descontados e convertidos em crédito pecuniário perdem a natureza previdenciária, não incidindo as vedações do art. 373, II e III, do CC. O quantum dos danos morais é reduzido a R\$ 5.000,00 por melhor atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do banco parcialmente provido para reduzir os danos morais a R\$ 5.000,00. Recurso adesivo da autora parcialmente provido para determinar restituição em dobro, mantida a

compensação autorizada na sentença. Teses: (i) a contratação de cartão RMC sem informação clara e adequada configura vício de consentimento; (ii) fraude eletrônica operada mediante sistemas bancários sem bloqueio de operações atípicas é fortuito interno que atrai responsabilidade objetiva (Súmula 479/STJ); (iii) a restituição em dobro do art. 42, parágrafo único, do CDC prescinde de má-fé subjetiva (Tema 929/STJ); (iv) a compensação entre crédito indenizatório consumerista e débito oriundo de nulidade contratual é juridicamente válida.

Cuida-se de recurso de apelação manejado em face da r. sentença de fls. decisão de fls. 215/223, cujo relatório ora se adota, que julgou: "...Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: 1- DECLARAR a nulidade dos contratos de cartão de crédito consignado RMC celebrados entre as partes (contratos nº 00622978627092024 e nº 00622978527092024) por vício de consentimento, reconduzindo as partes ao statu quo ante; 2- DECLARAR a inexistência de relação jurídica referente ao contrato fraudulento nº 000808252644, reconduzindo as partes ao statu quo ante; 3- DETERMINAR a cessação imediata de todos os descontos realizados no benefício previdenciário da parte autora relacionados aos contratos declarados nulos, servindo a presente sentença como ofício ao INSS, cujo protocolo fica a cargo da

parte autora; 4- CONDENAR a parte autora a restituir ao requerido o valor do saque ou saques, corrigidos desde a data de recebimento do valor. 5- CONDENAR o banco a restituir em dobro todos os valores descontados do benefício previdenciário da autora em razão dos contratos ora declarados nulos/inexistentes, em valor a ser liquidado quando do cumprimento de sentença, corrigidos a partir da data de cada desconto e com juros legais correndo a partir da citação; 6- CONDENAR a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos monetariamente a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora legais desde a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Foram interpostos embargos de declaração pelas partes, os quais foram julgados, com a seguinte decisão: “Trata-se de embargos de declaração opostos por ambas as partes contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação anulatória c.c. pedido de indenização por danos materiais e morais. A parte autora alega omissão na sentença quanto aos descontos do contrato nº 000808252644, sustentando que tais valores são descontados da conta corrente e não do benefício previdenciário. Reitera pedido de tutela antecipada não apreciado. A parte requerida aponta contradições e omissões, destacando contradição entre fundamentação (que reconhece ausência de má-fé e determina devolução simples) e dispositivo (que determina restituição em dobro); omissão quanto à especificação

de valores compensáveis; contradição nos honorários advocatícios; omissão quanto ao precedente STJ sobre restituição em dobro apenas após 30/03/2021. Recebo ambos os embargos, já que tempestivos. Passo a análise dos embargos da parte autora. Procede parcialmente a alegação da embargante. A análise dos documentos comprova que, embora o contrato mencione o número do benefício previdenciário, os descontos efetivamente ocorrem na conta corrente da autora, conforme extrato bancário juntado. A sentença, ao determinar genericamente a cessação de "todos os descontos realizados no benefício previdenciário", não abrangeu especificamente os descontos realizados na conta corrente relativos ao contrato fraudulento. Também há omissão quanto ao pedido de tutela antecipada. Embora não constasse da inicial, verifica-se que a autora realmente formulou pedido de tutela antecipada às fls. 192/204, o qual não foi expressamente apreciado na sentença. Nesse sentido, considerando que a sentença reconheceu a nulidade/inexigibilidade do contrato nº 000808252644 e a necessidade de cessação dos descontos, concedo a tutela para determinar a imediata suspensão dos descontos relativos a este contrato. Passo a análise dos embargos da parte requerida. Assiste razão ao embargante quanto à condenação ao pagamento dobrado. Há evidente contradição entre a fundamentação, que expressamente reconhece ausência de má-fé e determina devolução simples, e o dispositivo, que determina restituição em dobro. A fundamentação foi clara: "A devolução se faz de forma simples e não em dobro, vez que não verifico má-fé

de qualquer das partes." Por outro lado, não procede a alegação da parte requerida quanto à ausência de determinação do valor a ser compensado. A sentença já determinou de forma suficientemente clara a compensação entre os valores a serem restituídos e os saques realizados pela autora em decorrência dos contratos declarados nulos. Todos os valores recebidos pela autora por força dos contratos nulos (cartões RMC) são conhecidos das partes e estão devidamente documentados nos autos, não havendo qualquer dificuldade para liquidação. Caberá à parte requerida, no momento oportuno, apenas indicar o valor do crédito a título de saque no cartão de crédito para legitimar a compensação, conforme já autorizado na sentença. A fixação em 10% sobre "o valor da condenação" também está adequada, considerando que há condenação em danos morais (R\$ 8.000,00) e em restituição de valores descontados indevidamente. No tocante à omissão na apreciação do precedente, a decisão efetivamente não enfrentou o precedente STJ (EAREsp 676.608/RS), mas tal circunstância fica prejudicada pela correção da contradição acima apontada, reconhecendo-se a devolução simples. Ante o exposto, acolho parcialmente ambos os embargos para CORRIGIR o item 3 e 5 do dispositivo, passando o dispositivo a ter a seguinte redação: "Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para , concedendo a medida liminar nesse momento: 1- DECLARAR a nulidade dos contratos de cartão de crédito consignado RMC celebrados entre as partes

(contratos nº 00622978627092024 e nº 00622978527092024) por vício de consentimento, reconduzindo as partes ao statu quo ante; 2- DECLARAR a inexistência de relação jurídica referente ao contrato fraudulento nº 000808252644, reconduzindo as partes ao statu quo ante; 3- DETERMINAR a cessação imediata de todos os descontos realizados na conta-corrente ou benefício previdenciário da parte autora relacionados aos contratos declarados nulos e inexistente, servindo a presente sentença como ofício ao INSS, cujo protocolo fica a cargo da parte autora; 4- CONDENAR a parte autora a restituir ao requerido o valor do saque ou saques, corrigidos desde a data de recebimento do valor. 5- CONDENAR o banco a restituir de forma simples todos os valores descontados do benefício previdenciário e da conta corrente da autora em razão dos contratos ora declarados nulos/inexistentes, em valor a ser liquidado quando do cumprimento de sentença, corrigidos a partir da data de cada desconto e com juros legais correndo a partir da citação; 6- CONDENAR a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos monetariamente a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora legais desde a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Fica autorizada a compensação entre as verbas constantes dos itens 4 e 5. A correção deverá observar a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC), e os juros moratórios de 1% ao mês, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024 deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do

Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em razão da sucumbência, condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil." No mais, a sentença permanece inalterada. Intimem-se."

Busca o requerido a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: (i) inexistente lide propriamente dita e requerimento prévio na esfera administrativa; (ii) a celebração dos instrumentos de cartão de crédito consignado (RMC) operou-se regularmente, tendo a demandante formalmente aderido aos produtos mediante instrumentos próprios e havendo efetiva utilização dos cartões, conforme evidenciam 4 operações de saque concretizadas; (iii) as retenções mostraram-se lícitas, ocorrendo somente após a utilização e inadimplemento das faturas; (iv) a averbação processou-se regularmente perante o INSS, observando-se as Instruções Normativas 138 e 158; (v) a demandante dispôs de 3 oportunidades para resilir os ajustes; (vi) relativamente ao golpe eletrônico, configurou-se culpa exclusiva da demandante, que compartilhou credencial de acesso e informações sensíveis com estranhos; (vii) caracteriza-se caso

fortuito externo, não havendo liame causal entre o proceder da instituição e o prejuízo; (viii) a instituição orienta sua clientela sobre fraudes eletrônicas através de portal institucional, materiais educativos e atendimento inicial; (ix) as contratações fraudulentas empregaram credencial pessoal/biometria da demandante; (x) a Súmula 479 do STJ não incide por configurar-se fortuito externo; (xi) as operações mostraram-se regulares sob o prisma sistêmico (credencial correta, dispositivo confiável); (xii) a inversão do onus probandi mostrou-se descabida, porquanto a demandante não evidenciou verossimilhança e a instituição apresentou documentação integral; (xiii) não se configuram danos extrapatrimoniais, caracterizando-se mero aborrecimento cotidiano; (xiv) a instituição opera com boa-fé e detém Certificação ISO 9001 para atendimento INSS; (xv) subsidiariamente, o quantum compensatório deve ser minorado por aplicação dos postulados da razoabilidade e proporcionalidade.

Tempestivo e preparado, vieram aos autos as contrarrazões apresentadas pela parte demandante (fls. 299/303).

Pretende a autora, em recurso adesivo, *decisum* monocrático, sustentando que: (i) a compensação autorizada entre os valores devidos reciprocamente viola os arts. 368, 369 e 373 do Código Civil, vez que o crédito da autora possui natureza alimentar (proventos previdenciários) e indenizatória, sendo vedada a compensação com débito de

natureza diversa; (ii) o crédito da autora refere-se a benefício previdenciário, que é impenhorável, e a indenização por danos morais, enquanto o crédito do banco decorre de contrato declarado nulo e abusivo, inexistindo reciprocidade jurídica; (iii) a devolução deve ser em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois a nulidade dos contratos evidencia má-fé objetiva da instituição financeira, que se beneficiou de prática abusiva; (iv) a restituição em dobro independe de comprovação de má-fé subjetiva, bastando a cobrança indevida decorrente de conduta contrária à boa-fé objetiva; (v) aplica-se o entendimento firmado pela Corte Especial do STJ, aguardando julgamento definitivo do Tema 929, no sentido de que basta a violação à boa-fé objetiva para caracterizar o direito à repetição dobrada. Requer o provimento do recurso adesivo para afastar a compensação autorizada e determinar a restituição em dobro de todos os valores descontados indevidamente (fls. 286/298).

Tempestivo e anotada a gratuidade de Justiça concedida (fls. 130/131), não vieram as contrarrazões da parte requerida.

Eis a síntese do necessário.

Rejeita-se a preliminar suscitada pela instituição financeira ré quanto à alegada inexistência de lide e necessidade de requerimento administrativo prévio, porquanto, ao apresentar defesa, a parte demandada manifestou inequívoca resistência à pretensão exordial, tornando imprescindível a via jurisdicional para tutela do direito invocado. Ademais, inexistente em

nosso ordenamento jurídico a obrigatoriedade de exaurimento da via administrativa para justificar o ajuizamento da demanda (CF, art. 5º, XXXV).

Em face da tempestividade e regular preparo recursal, impõe-se o conhecimento do recurso interposto pela instituição financeira ré, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC, passando-se ao exame da matéria meritória efetivamente impugnada, nos termos do art. 1.013, "caput", CPC.

Na espécie, cuida-se de demanda anulatória cumulada com pedido reparatório por prejuízos materiais e extrapatrimoniais, mediante a qual a demandante sustenta que: (i) em 27/12/2023, celebrou ajuste de empréstimo consignado nº 807058799 no montante de R\$ 15.584,48, para adimplemento em 84 prestações de R\$ 361,32; (ii) ignorava a vinculação de 2 cartões RMC (R\$ 1.600,00 cada), gerando retenções de R\$ 51,61 mensais (02/2024 a 10/2024 = R\$ 854,90); (iii) em 18/10/2024, foi vítima de fraude eletrônica via WhatsApp, oportunidade em que pessoa identificando-se como "Juliana", supostamente colaboradora da instituição, orientou-a a realizar refinanciamento do contrato 807058799 pelo contrato 000808252643 (R\$ 32.548,79) e nova contratação 000808252644 (R\$ 3.752,72); (iv) efetuou transferência eletrônica instantânea de R\$ 3.500,00 para LMS Mediação e Conciliação LTDA; (v) a instituição cancelou apenas o contrato 000808252643 (cujo montante ainda permanecia em conta), mantendo o contrato 000808252644; (vi) postula invalidação dos

contratos RMC e fraudulentos, ressarcimento em dobro dos valores retidos e compensação extrapatrimonial de R\$ 10.000,00.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo de origem acolheu parcialmente os pleitos, sobrevivendo recurso das partes.

Pois bem.

Restam incontroversos nos autos os seguintes fatos: (i) houve celebração de empréstimo consignado em 27/12/2023; (ii) foram vinculados cartões de crédito consignado (RMC) a este mútuo; (iii) processaram-se retenções no benefício assistencial da demandante; (iv) em 18/10/2024, a demandante foi vítima de fraude eletrônica mediante contato via WhatsApp; (v) foram efetivadas contratações fraudulentas que originaram os contratos 000808252643 e 000808252644; (vi) a instituição cancelou o contrato 000808252643 porém manteve o contrato 000808252644.

A controvérsia cinge-se em estabelecer: (i) se a celebração dos cartões de crédito consignado (RMC) é válida ou se ocorreu defeito volitivo por ausência de informação adequada; (ii) se a instituição financeira possui responsabilidade pela fraude ocorrida em 18/10/2024; (iii) se há prejuízos materiais e extrapatrimoniais indenizáveis.

A relação jurídica estabelecidas interpartes é inequivocamente de consumo, submetendo-se, portanto, às normas e postulados estabelecidos no Código de Defesa do

Consumidor. A aplicabilidade do CDC às instituições financeiras encontra-se consolidada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Relativamente à celebração dos cartões de crédito consignado (RMC), prospera a pretensão da demandante e do juízo de origem ao pronunciar a invalidade dos ajustes por defeito volitivo decorrente da ausência de informação adequada.

Aliás, a apelada nega que tenha sido informada acerca da contratação dos cartões de créditos, afirmando acreditar que estava apenas contratando o empréstimo consignado.

Embora a instituição financeira ré sustente que a demandante aderiu formalmente aos produtos mediante instrumentos de adesão e que ocorreu efetiva utilização dos cartões, constata-se que a celebração desta modalidade de produto financeiro operou-se de forma inadequada, sem que a consumidora detivesse plena consciência das diferenças substanciais entre o empréstimo consignado tradicional e o cartão de crédito consignado.

O dever de informação clara e precisa constitui corolário do postulado da transparência e da boa-fé objetiva que devem reger as relações consumeristas, consoante estabelecem os artigos 4º, caput, 6º, III e IV, e 31 do Código de

Defesa do Consumidor, o que não ocorreu no presente caso.

Como bem observado na sentença: “...No caso dos cartões consignados, as instituições financeiras se utilizam de um formulário bastante parecido com aquele empregado para a contratação de empréstimos consignados em folha, aos quais já se encontram acostumados os consumidores padrão deste tipo de produto, aposentados ou pensionistas que recebem proventos do INSS. O procedimento da contratação eletrônica também é semelhante. No entanto, ao contrário do que ocorre com o empréstimo consignado, esta modalidade de contratação impede que o mutuário conheça, de antemão, o número e os valores exatos das parcelas que terá de pagar para quitação da avença, uma vez que esta varia de acordo com o desconto efetuado mês a mês em folha, que, por sua vez, oscila conforme a reserva de margem consignável do aposentado ou pensionista, o que dificulta a explicação clara nos termos do artigo 52 do CDC.”

Assim, a ausência de informação adequada invalida a contratação dos cartões impugnados na inicial.

Ademais, ao vincular a concessão de empréstimo à celebração de um cartão de crédito, acaba por se caracterizar venda casada, fato que se mostra indevido nosso ordenamento jurídico.

A jurisprudência deste E. Tribunal de

Justiça é firme no sentido de reconhecer a invalidade dos contratos de cartão consignado quando não há informação clara e adequada ao consumidor sobre as características do produto:

Ementa: APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RMC) SEM INFORMAÇÃO CLARA AO CONSUMIDOR. VÍCIO DE CONSENTIMENTO. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. I. CASO EM EXAME 1. Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com pedido de indenização por danos morais movida por beneficiária de previdência social contra instituição bancária, em que a autora alega que, ao buscar contratar empréstimo consignado, recebeu cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC) sem ser devidamente informada sobre as diferenças entre ambos. Pleiteia a nulidade do contrato por vício de consentimento, restituição das parcelas indevidamente descontadas de seu benefício e indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de informações ao consumidor sobre as características e encargos do cartão de crédito consignado (RMC) em comparação com um empréstimo consignado comum; (ii) verificar se o contrato deve ser rescindido por vício

de consentimento; e (iii) decidir sobre a existência de danos morais e o valor adequado para a indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O Código de Defesa do Consumidor (arts. 30, 31 e 46) exige que informações sobre produtos e serviços sejam claras e adequadas. No caso, não há prova de que a autora tenha sido devidamente informada sobre as características e os juros elevados do cartão de crédito com RMC em comparação com o empréstimo consignado comum. A contratação de cartão de crédito consignado (RMC), em vez de um empréstimo consignado comum, sem a devida transparência, configura vício de consentimento, o que justifica a nulidade do contrato conforme os arts. 6º e 39 do CDC. 4. A conduta do banco, que não prestou informações adequadas e impôs um produto mais oneroso à consumidora sem o seu conhecimento, prevalecendo-se de sua vulnerabilidade, é abusiva e contraria o princípio da boa-fé contratual (art. 113 do Código Civil). 5. A falha na prestação do serviço e a prática abusiva causaram danos à autora, que sofreu prejuízos econômicos e transtornos ao ver descontos indevidos sobre sua única fonte de renda. O dano moral é configurado pela violação de direitos básicos do consumidor, conforme consolidado na jurisprudência. A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00. IV.

DISPOSITIVO E TESE 6. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. 7. Tese de julgamento: A contratação de cartão de crédito com reserva de margem consignável (RMC), sem informação adequada e clara ao consumidor, configura vício de consentimento, o que justifica a rescisão do contrato. O banco é obrigado a restituir os valores descontados do benefício previdenciário do consumidor, com correção monetária e juros legais, autorizada a compensação com os valores efetivamente sacados. A prática abusiva de impor um contrato desfavorável ao consumidor sem a devida informação gera o dever de indenização por danos morais. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 30, 31, 35, III, 39, I, IV e V, 46; CC, arts. 113, 389, 404, 406; CPC/2015, art. 85, § 2º e § 8º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09/05/2000; STJ, Súmula nº 211; STF, Súmula nº 282 (Apelação Cível nº 1000012-47.2024.8.26.0360; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo; Rel. (a): Léa Duarte; Data do julgamento: 23 de setembro de 2024).

Destarte, correta a decisão singular ao pronunciar a invalidade dos contratos de cartão de crédito consignado (RMC) celebrados entre as partes.

Relativamente à fraude eletrônica ocorrida em 18/10/2024, igualmente prospera a pretensão da demandante.

A responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros é objetiva, fundada no risco da atividade econômica desenvolvida, consoante o disposto no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, e no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

A instituição financeira ré sustenta que a fraude configuraria fortuito externo, não havendo liame causal entre sua conduta e o prejuízo experimentado pela demandante, porquanto esta teria compartilhado credencial de acesso e informações sensíveis com terceiros.

Todavia, não prospera tal argumentação.

Inicialmente, cumpre distinguir o fortuito interno do fortuito externo. O fortuito interno relaciona-se com a própria atividade desenvolvida pela empresa, integrando o risco do empreendimento, não podendo ser invocado para eximir o fornecedor de responsabilidade. Já o fortuito externo é aquele

totalmente estranho à atividade empresarial, rompendo o nexo causal.

No caso concreto, a fraude ocorreu dentro do ambiente digital da instituição financeira, com emprego dos sistemas bancários e ausência de bloqueio de operações manifestamente atípicas, caracterizando falha no dever de segurança.

Conforme se extrai dos autos, a demandante foi contatada via ligação de vídeo WhatsApp por pessoa que se identificou como colaboradora da instituição, que a orientou a realizar refinanciamento e nova contratação. Em sequência, foram efetivadas múltiplas operações: refinanciamento do contrato 807058799 pelo contrato 000808252643 (R\$ 32.548,79), nova contratação 000808252644 (R\$ 3.752,72) e transferência eletrônica instantânea de R\$ 3.500,00 para pessoa jurídica sem qualquer vínculo com a demandante (LMS Mediação e Conciliação LTDA).

Tais operações destoam completamente do perfil transacional da demandante, aposentada que auferia benefício de R\$ 2.141,28 e que, até então, possuía apenas um empréstimo consignado de R\$ 15.584,48. A celebração de múltiplos contratos em valores significativos e transferência eletrônica para pessoa jurídica desconhecida, constitui padrão operacional manifestamente atípico que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de segurança da instituição financeira.

Ademais, cumpre ressaltar que a própria instituição financeira envia ofertas de produtos e serviços via WhatsApp (fls. 197/201), criando ambiente propício para que fraudadores se valham desta via de comunicação para aplicar golpes, fazendo-se passar por colaboradores da instituição.

Além disso, deve ser pontuado que o banco apelante reconheceu a fraude bancária ao cancelar o contrato nº 000808252643.

Fato é que a instituição financeira possui o dever de implementar mecanismos de segurança aptos a identificar e bloquear operações manifestamente atípicas, incompatíveis com o perfil do cliente. A ausência de tais mecanismos, ou sua ineficácia, configura falha na prestação dos serviços, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor.

A alegação da instituição de que as operações empregaram credencial pessoal e biometria da demandante não afasta sua responsabilidade, porquanto o emprego de tais elementos de segurança não é suficiente para validar operações manifestamente incompatíveis com o perfil do cliente.

A jurisprudência tem reconhecido a responsabilidade das instituições financeiras em casos análogos:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM
REPETIÇÃO DE VALORES. SENTENÇA DE*

PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DESPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES E COMPRAS INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de valores. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços pelo réu. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a viabilizar contrato por mensagem (SMS) e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito pelo suposto funcionário da instituição financeira. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores elevados e de forma sequencial. Perfil notoriamente desviado, conforme admitido pelo próprio banco réu. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. E segundo, reconhece-se a existência de danos materiais.

Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a declaração de inexigibilidade da compra realizada no cartão de crédito da autora, no valor de R\$ 10.276,10 (fl. 34). Além disso, também se faz necessário a condenação da instituição financeira em restituir os valores debitados indevidamente da conta da autora no valor de R\$ 9.600,00 (equivalentes às transferências via pix fl. 27) e aos títulos pagos aos fraudadores (no importe total de 9.150,00 fl. 30). Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Apelação Cível nº 1014530-11.2022.8.26.0005; 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo; Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 12 de março de 2024.

Destarte, resta configurada a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira ré, bem como o liame de causalidade entre tal falha e o prejuízo experimentado pela demandante, impondo-se o dever de indenizar.

Relativamente aos prejuízos materiais, a demandante faz jus ao ressarcimento de todos os valores indevidamente retidos de seu benefício assistencial e conta corrente, tanto em razão dos contratos de cartão de crédito consignado (RMC) invalidados, quanto em razão do ajuste fraudulento nº 000808252644.

Igualmente acertada a determinação para que a demandante devolva à instituição o montante efetivamente recebido em razão das operações de saque realizadas nos cartões de crédito consignado, monetariamente corrigido desde a data de recebimento, autorizando-se a compensação entre as verbas devidas pelas partes.

No que tange aos danos morais, evidente que os descontos no benefício previdenciário e na sua conta corrente geraram dissabor passível de ser indenizado, pois a autora se viu privada de valores para sua subsistência.

No entanto, entendo que o valor arbitrado merece reparo.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a

indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavía, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198,

JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís

de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câm., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câm., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, entendo viável a fixação de indenização de R\$ 5.000,00 por atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e em estrita sintonia com o que vem sendo decidido nesta Turma.

Passo analisar o recurso adesivo do autor.

O Superior Tribunal de Justiça, firmou entendimento no sentido de que a devolução em dobro independe de comprovação de má-fé subjetiva do fornecedor, sendo suficiente a caracterização de cobrança indevida decorrente de conduta contrária à boa-fé objetiva.

O C. Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que *“(...) 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se*

aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão” (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Assim, devida a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente.

Insurge-se a autora apelada, ainda, contra a autorização de compensação entre os valores devidos reciprocamente (valores devidos pelo banco a título de restituição de descontos indevidos e indenização por danos morais, e valores devidos pela autora a título de devolução dos saques realizados nos cartões RMC).

Sustenta a recorrente que a compensação viola os arts. 368, 369 e 373 do Código Civil, vez que seu crédito possui natureza alimentar (proventos previdenciários) e indenizatória, sendo vedada a compensação com débito de natureza diversa, especialmente considerando que os proventos previdenciários são impenhoráveis.

Sem razão, contudo.

Dispõem os dispositivos legais invocados:

"Art. 368. Se duas pessoas forem ao mesmo tempo credor e devedor uma da outra, as duas obrigações extinguem-se, até onde se compensarem. Art. 369. A compensação efetua-se entre dívidas líquidas, vencidas e de coisas fungíveis. Art. 373. A diferença de causa nas dívidas não impede a compensação, exceto: I - se provier de esbulho, furto

ou roubo; II - se uma se originar de comodato, depósito ou alimentos; III - se uma for de coisa não suscetível de penhora."

A compensação constitui forma de extinção de obrigações recíprocas, operando-se automaticamente quando presentes os requisitos legais: (i) reciprocidade de créditos entre as mesmas pessoas; (ii) liquidez e certeza dos créditos; (iii) vencimento de ambas as obrigações; e (iv) fungibilidade dos objetos (art. 369 do CC).

A vedação à compensação prevista no art. 373, II e III, do CC refere-se especificamente a: (i) débitos oriundos de comodato, depósito ou alimentos propriamente ditos (pensão alimentícia devida em razão de vínculo familiar); e (ii) débitos de coisa não suscetível de penhora em si mesma.

No caso concreto, os créditos recíprocos são líquidos (valores determinados ou determináveis), vencidos (exigíveis), fungíveis (valores em dinheiro) e existentes entre as mesmas partes (autora e banco réu), estando presentes todos os requisitos legais para a compensação.

O fato de os valores devidos pelo banco à autora decorrerem de descontos em benefício previdenciário não obsta a compensação, porquanto: (i) o benefício previdenciário em si (provento mensal) é impenhorável, mas os valores já descontados indevidamente e convertidos em crédito pecuniário da autora em face do banco não possuem mais natureza de benefício previdenciário, constituindo crédito comum de natureza

indenizatória; e (ii) a vedação do art. 373, II, do CC refere-se a alimentos propriamente ditos (pensão alimentícia decorrente de vínculo familiar), e não a valores de natureza alimentar lato sensu.

Tampouco o fato de parte do crédito da autora decorrer de indenização por danos morais obsta a compensação, vez que não se enquadra em nenhuma das vedações legais previstas no art. 373 do CC.

Os valores devidos pela autora ao banco, por sua vez, decorrem dos saques iniciais realizados nos cartões de crédito RMC, cujos contratos foram declarados nulos. Em razão da declaração de nulidade, as partes devem ser reconduzidas ao estado anterior, o que implica: (i) o banco deve restituir à autora todos os valores descontados em seu benefício previdenciário e conta corrente; e (ii) a autora deve restituir ao banco todos os valores que efetivamente recebeu em razão dos contratos (saques).

Trata-se, portanto, de obrigações recíprocas de restituição, decorrentes da mesma causa jurídica (nulidade dos contratos), o que não apenas autoriza, mas recomenda a compensação, sob pena de gerar movimentações financeiras desnecessárias e onerosas para ambas as partes.

A compensação, neste caso, atende aos princípios da economia processual e da celeridade, evitando que a autora tenha que restituir valores ao banco em execução

autônoma, para posteriormente receber de volta, em outra execução, valores que lhe são devidos, com todos os custos, delongas e incertezas inerentes aos processos executivos.

Ademais, a própria sentença já determinou que a compensação se opera no momento da liquidação, cabendo à instituição financeira indicar o valor exato dos saques realizados pela autora para legitimar a compensação, o que preserva a transparência e o contraditório, permitindo à autora impugnar eventual valor indicado indevidamente pelo banco.

Assim, nega-se provimento ao recurso adesivo da autora no tocante ao pedido de afastamento da compensação autorizada na sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco o fim de para o fim de reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, mantidas as balizas de correção monetária e juros de mora fixados na r. sentença; b) **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para o fim de determinar a devolução em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário e da conta corrente, mantidas as balizas de correção monetária e juros de mora fixados na r. sentença.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator