



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000146909

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007087-92.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante NOEMIA BRITO DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO DAYCOVAL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1007087-92.2024.8.26.0084

APELANTE: NOEMIA BRITO DE ALMEIDA

APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A E BANCO DAYCOVAL S/A

ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL DO FORO DE VILA MIMOSA – REGIONAL DE CAMPINAS

VOTO Nº 18.928

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA.

CONTRATO BANCÁRIO. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE PROVA DO NEGÓCIO JURÍDICO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES QUE DEVE SE DAR EM DOBRO. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. VALOR MAJORADO. *Ação declaratória cumulada com indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. **Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços dos réus. Responsabilidade do banco réu Daycoval, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Intervenção que ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Responsabilidade do banco Santander. Ausência de apresentação de prova apta a demonstrar a realização do negócio jurídico. Relatório digital que informou contratação em curto espaço de tempo, o que indicava fraude. "Selfie" da autora insuficiente para demonstrar a regularidade da contratação. Descumprimento das exigências do artigo 5º, incisos II, III, VII e VIII da Instrução Normativa INSS/PRES nº 138/2022. Cabia ao banco réu comprovar a regularidade da contratação impugnada pela autora. Documentos apresentados que não se revelaram aptos a tanto. Falha na prestação dos serviços bancários do réu. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Declaração de nulidade do contrato com inexigibilidade dos valores. Réus que responderão solidariamente pelos danos sofridos pela autora, na forma do parágrafo único do art. 7º, CDC. Segundo, determina-se a devolução dobrada dos valores indevidamente descontados. Diante do reconhecimento da responsabilidade dos réus no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior. Aplicação da jurisprudência fixada***

*pelo STJ. Descontos realizados após o período de modulação fixado pelo STJ. Os réus sustentaram a legitimidade da contratação, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações. **E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral.** A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, os bancos réus insistiram numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. **Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau.***

SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização movida por NOEMIA BRITO DE ALMEIDA em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO DAYCOVAL S/A.

A r. sentença (fls. 379/387) julgou **improcedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "*Restou incontroverso que a autora foi vítima de golpe, tendo sido, de fato, realizadas as transações impugnadas neste feito para terceiros fraudadores. O cerne da questão debatida consiste em saber se houve alguma falha na prestação de serviços pelos requeridos para concretização do golpe bancário. Nada obstante, os argumentos articulados na inicial não aproveitam às pretensões deduzidas pela autora, que voluntariamente realizou os pagamentos, sem Nesse sentido, de se observar que os prints de tela de fls. 336/337 indicam que o número de telefone que entrou em contato com a requerente não possui o selo de autenticidade conferido pelo WhatsApp a empresas e instituição credenciadas e certificadas por aquele aplicativo, não podendo, destarte, pertencer à instituição financeira requerida. A par disso, de se verificar que os pagamentos realizados pela demandante tiveram por destinatários "CELO 10 INTERMEDIADORA DE NEGÓCIO LTDA", "AMANDA DOS SANTOS REIS CABRAL" e "ANA PAULA DE SANTANA GOMES", os quais não guardam nenhuma relação com o Banco Daycoval. Neste trilhar, do que se tem nos autos, está demonstrado que a fraude ocorreu por ausência das devidas precauções da parte autora, que seguiu as orientações do "golpista" e realizou a transação bancária, sem se certificar de que estava em contato com seu advogado. Assim, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, pelo contrário, se observa a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro pelo evento, com a contribuição da consumidora, o que induz ausência de responsabilidade da instituição bancária Banco Bradesco, a teor do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. (...) Ante o exposto JULGO IMPROCEDENTE os pedidos da inicial contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A*



e BANCO DAYCOVAL S.A, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I do Código de Processo Civil. Arcará a parte autora com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que, nos termos do art. 85, §2º do CPC, arbitro em 10% do valor da causa, corrigidos desta data e com juros de mora desde do trânsito em julgado da sentença, de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n.º 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 (art. 406, § 3.º, CC), observando-se o art.98, § 3º do CPC, conquanto que beneficiária da justiça. Em caso de apelação, o preparo recursal será de 4% do valor da causa, observados os valores mínimo e máximo da taxa judiciária, se o caso. P.I."

A autora interpôs **apelação** (fls. 391/404). Em síntese, sustentou ter sido vítima de golpe, sendo induzida a erro por suposto representante do corréu Daycoval. Afirmou que não contratou quaisquer das operações impugnadas na presente ação.

Os corréus ofertaram **contrarrazões** (fls. 405/410 e 414/429).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Ausente o recolhimento de preparo, à vista da gratuidade processual concedida.

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1. Responsabilidade dos réus no evento danoso

Constou da petição inicial (fls. 01/17), em síntese, que a autora recebeu uma ligação de pessoa que se identificou como advogada do corréu DAYCOVAL e citou os seus dados pessoais. Nessa ligação, foi-lhe informada a existência de uma dívida de cartão de crédito, a qual deveria ser paga sob pena de bloqueio de seu benefício previdenciário. Sustentou que a fraudadora informou que havia um valor disponível em sua conta bancária, oriunda de um empréstimo com o corréu SANTANDER, que

deveria ser utilizado para a quitação da dívida. E assim o fez, acreditando se tratar, de fato, de um funcionário do corréu DAYCOVAL. Sustentou que os R\$ 15.000,00 provenientes do empréstimo não contratado foram direcionados aos terceiros fraudadores. Daí a origem da ação, na qual postula a declaração de nulidade do empréstimo de nº 291234911, a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, bem como ser indenizada pelos danos morais alegadamente sofridos.

Em sua contestação (fls. 78/102), o réu DAYCOVAL alegou, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e a carência da ação. No mérito, em síntese, destacou que terceiros se utilizaram indevidamente de seu nome, de forma que não contribuiu para o evento danoso. Ressaltou a culpa exclusiva de terceiros, rechaçando os pedidos indenizatórios. Requereu a improcedência da ação.

O banco SANTANDER também ofertou contestação (fls. 281/295). Inicialmente, destacou a ausência de interesse de agir e impugnou a gratuidade processual concedida à autora. Ressaltou a validade do contrato impugnado, que restou celebrado de forma digital. Rechaçou os pedidos indenizatórios e requereu a improcedência da ação.

Passo a apreciar os pontos controvertidos e a instrução processual.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios de vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI). Essa premissa guiará a interpretação que se fará dos demais dispositivos do CDC.

A questão trazida pela autora, diversamente do sustentado pelos bancos réus, localizava-se na falha de segurança do serviço bancário,

ao permitir o acesso de criminosos aos dados da autora, o que levou ao contato via telefone e ao êxito na concretização do ato ilícito. Qualifica-se como fato do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, quanto ao corréu BANCO DAYCOVAL, um fato funcionou como causa adequada, eficiente e direta para o evento danoso: o acesso de terceiros aos dados da autora, de modo a obterem êxito em se passarem por prepostos da instituição bancária.

Como se viu, ao entrar em contato com os fraudadores, via telefone, estes já possuíam os dados da autora.

Os fraudadores sabiam da existência de um cartão de crédito com RMC legitimamente contratado pela autora (como exposto no boletim de ocorrência – fls. 53/54) e se valeram dessa informação para iniciar o golpe praticado.

Posto isso, nem se diga que houve desídia da autora. Em razão do acesso aos dados bancários na autora pelos falsários, fora criado um ambiente de veracidade no contato.

Aliás, multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. **Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexu causal.**

Neste caso concreto, a partir dos elementos probatórios, verificou-se uma violação de dados no âmbito da instituição financeira.

Esse vazamento dos dados do contrato se deu por falha no sistema interno do banco réu, na forma do artigo 14 do CDC e artigos 43, 44 e 45 da LGPD.

Incidiam ainda os artigos 44 e 45 da Lei nº 13.709/2018, in verbis:

*"Art. 44. O tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais:
I - o modo pelo qual é realizado;*

*II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
III - as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado.*

Parágrafo único. Responde pelos danos decorrentes da violação da segurança dos dados o controlador ou o operador que, ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 desta Lei, der causa ao dano.

Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente."

Ou seja, não há que se falar em fortuito externo.

E quanto ao BANCO SANTANDER, sua responsabilidade também restou evidenciada no caso concreto.

A invalidade do negócio jurídico encontra-se provada.

Primeiro, por conta da ausência de prova satisfatória da efetiva assinatura digital pela autora. A simples fotografia não comprovava que a demandante contratou o empréstimo consignado controvertido.

Ou seja, houve indevida utilização da imagem da autora para dar contornos de validade ao contrato eletrônico. Reconhecimento facial sem validade, porque fora do contexto de manifestação válida de vontade.

Insisto: o banco réu não fez prova da regular contratação do empréstimo consignado. O reconhecimento facial não traduziu manifestação de vontade.

Segundo, porque não era crível que a autora tivesse tamanha agilidade para compreender os procedimentos a serem adotados na validação de sua assinatura e concordar com os termos pactuados na operação de crédito em tão curto espaço de tempo. De acordo com o relatório que segue, a operação relativa aos aceites necessários para a conclusão da avença durou apenas 1 minuto (fls. 320/321):

Histórico de Ações:

Ação	Data (UTC)	IP:Porta	Localização	Device
Link aberto	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:36930	Lon: -43.119989 - Lat: -22.894877	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Termo de Privacidade Aceito	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:41218	Lon: -43.119989 - Lat: -22.894877	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aberto	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:36930	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aceito	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:57722	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aberto	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:46984	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aceito	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:51120	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aberto	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:34686	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aceito	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:46984	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aberto	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:36930	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aceito	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:36930	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aberto	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:46984	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
Resumo Aceito	04/07/2024 (-03:00) 18:56	189.1.138.232:51120	Lon: -43.120010 - Lat: -22.894812	Samsung - SM-A307GT - Android 11.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048

E difícil compreender como consta como hora da assinatura do contrato 16h53 e a *selfie* teria sido capturada apenas às 19h53:



NOME DO ASSINANTE NOEMIA BRITO DE ALMEIDA
 CPF 573.532.805-06
 TELEFONE 55 (12) 98862-1599
 E-MAIL almeidabrito022@gmail.com
 DATA E HORA (UTC) 04/07/2024 16:53:45
 LATITUDE -22.978971
 LONGITUDE -47.174680

(...)

Selfie Capturada	04/07/2024 (-03:00) 19:53	191.59.104.218:50078	Lon: 0.000000 - Lat: 0.000000	Samsung - SM-A055M - Android 14.0.0 - Mobile Chrome 126.0. - 1990901048
------------------	---------------------------	----------------------	-------------------------------	---

A contratação, ademais, deveria ter sido realizada na unidade da federação em que o benefício é mantido (São Paulo/SP) – o que não se verificou, tendo em vista que o referido contratou omitiu tal informação (fl. 319):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6ª Tela de acordo

O/A promotor(a) de crédito responsável pelo seu atendimento e pela proposta de crédito consignado que você está contratando é o(a) **ANDRE VINICIUS T BUONANNO**.

Fique atento: a Cidê não solicita, em nenhuma hipótese, que você transfira o valor dessa operação pra uma terceira pessoa ou empresa. Se você recebeu essa orientação [clique aqui para denunciar](#).

Se você não deseja seguir com a proposta [clique aqui para recusar](#).

Ou seja, o banco réu não comprovou que cumpriu a exigência do artigo 9º da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, vigente no momento da contratação dos empréstimos consignados, que dispunha, "in verbis":

"A contratação de empréstimo e cartão de crédito somente poderá ser efetivada no Estado em que o beneficiário tem seu benefício mantido."

E como se bastante não fosse, ainda que se considerasse uma suposta existência de manifestação do autor naqueles documentos, as assinaturas estavam em desconformidade com quaisquer dos tipos de assinaturas eletrônicas previstas pela Lei 14.063/2020:

Art. 4º Para efeitos desta Lei, as assinaturas eletrônicas são classificadas em:

I - assinatura eletrônica simples:

a) a que permite identificar o seu signatário;

b) a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;

II - assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características:

a) está associada ao signatário de maneira unívoca;

b) utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo;

c) está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior é detectável;

III - assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado

digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

§ 1º Os 3 (três) tipos de assinatura referidos nos incisos I, II e III do caput deste artigo caracterizam o nível de confiança sobre a identidade e a manifestação de vontade de seu titular, e a assinatura eletrônica qualificada é a que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos. (...)"

E, terceiro, o depósito de valores na conta da autora também não traduzia automaticamente a existência ou validade da contratação.

Isso porque, a cada dia verifica-se maior frequência de golpes aplicados pelos correspondentes bancários das instituições financeiras, apropriando-se indevidamente de dados e documentos dos consumidores (notadamente idosos) pela tentativa desesperada de finalização dos empréstimos com objetivo de recebimento de remunerações (comissões). Multiplicam-se geometricamente as fraudes nessa direção.

Nenhumas dessas inconsistências notadas foram satisfatoriamente esclarecidas pelo réu.

Nesse sentido, é necessário ressaltar o foco relativo ao ônus da prova: não era atribuição da autora (consumidora) provar a existência do defeito, mas sim do réu (fornecedor) provar aquelas excludentes (inexistência do defeito do serviço e/ou culpa exclusiva do consumidor).

No caso concreto, cabia ao réu comprovar que a autora efetivamente assinou eletronicamente aquele contrato, ônus do qual não se desincumbiu – até mesmo por não ter se manifestado quando oportunizada a indicação de provas. Assim, acolhe-se o argumento autoral acerca da invalidade da contratação.

Diante da impugnação do negócio jurídico, verifica-se a falha de segurança do serviço bancário, ao permitir que fraudadores lograssem êxito em firmar contrato de empréstimo em nome da autora.

Sendo assim, evidenciada a responsabilidade dos réus para o evento danoso suportado pela autora, sendo ambos solidariamente responsáveis por sua reparação frente à consumidora, na forma do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Certo é que toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Evidente o fortuito interno, autorizando-se incidência da súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

"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 posição da Turma julgadora sobre a culpa (causa) concorrente afina-se com precedentes do Superior Tribunal de Justiça, destacando-se o RECURSO ESPECIAL Nº 2220333 – DF, relator o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, julgado em 08/10/2025 e com a seguinte ementa:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

m1A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua

adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido."

Ainda sobre o tema, confira-se elucidativo precedente do C. Superior Tribunal de Justiça, quando da apreciação do REsp nº 2.052.228/DF, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, cuja ementa a seguir se destaca:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem

movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.”

Sobre a contratação indevida, confirmam-se precedentes deste Tribunal de Justiça em situações semelhantes de fraude:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES PARCIALMENTE PROVIDAS. CARTÃO DE CRÉDITO. RMC. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. VALOR MAJORADO. COMPENSAÇÃO AUTORIZADA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença da parcial procedência. Recurso das partes. Primeiro, mantém-se o reconhecimento da inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade do contrato nº 6502260. Réu que não se desincumbiu de seu ônus de provar a celebração do contrato. Instrumentos juntados que não comprovaram a legítima contratação pela consumidora. Movimentações digitais com inconsistência de informações. Dados de geolocalização e IP não convergentes e documento de identificação pessoal vencido à época da contratação a indicar fraude. Crédito em favor da autora que não não conduz automaticamente à validade do contrato. Segundo, mantém-se a determinação de restituição dos valores

indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora. Repetição de indébito na forma simples, conforme determinado na r. sentença, diante da resignação da parte autora. Terceiro, majora-se o valor da indenização por danos morais fixada pela sentença. Numa sociedade de massa, a indevida contratação de empréstimo em nome do consumidor gera concreta de prejuízos nas esferas patrimonial e moral. A autora sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, com repercussão em verba necessária à sua subsistência. Violação da boa-fé contratual. Configuração de danos morais. Valor da indenização fixado em segundo grau em R\$ 10.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. E quarto, admite-se a compensação. Autora que não negou crédito de valor do empréstimo em sua conta corrente. Compensação pelo valor histórico como forma de evitar o enriquecimento sem causa. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS." (Apelação Cível 1012139-74.2023.8.26.0320, de minha relatoria, julgado em 18/03/2024)

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Sentença de procedência – Recurso do réu – Abertura de conta bancária em nome do autor, com posterior contratação de empréstimo consignado – Fraude praticada por terceiro – Fortuito interno – Súmula nº 479 do STJ – Risco da atividade das instituições financeiras – Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Ausência de prestação do banco apelante na resolução da fraude – Incumprimento dos deveres laterais de conduta decorrentes da boa-fé objetiva - Danos morais configurados diante das particularidades do caso concreto – Quantum indenizatório que não comporta redução - Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária." (Apelação Cível 1001305-43.2022.8.26.0224, relator o Desembargador MARCO FÁBIO MORSELLO, julgado em 28/08/2023)

****RESPONSABILIDADE CIVIL – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS – Ação declaratória de nulidade de contrato c/c pedidos de repetição dobrada de indébito e de indenização por dano moral julgada procedente, acolhendo o pedido declaratório; reconhecendo o direito à restituição dobrada e fixando indenização de R\$ 5.000,00 em proveito da autora – Insurgência pelo banco – Acolhimento parcial – Declaração de nulidade dos contratos que deve ser mantida, porquanto somente a prova pericial grafotécnica poderia atestar a autenticidade das assinaturas questionadas – Sem ela, a presunção de falsidade emerge em favor da autora-consumidora – Restituição do indébito que deverá ocorrer de forma simples, porquanto os contratos*

foram firmados em 2020, antes, portanto, da publicação do EAREsp. nº 676.608/RS e da modulação lá proposta, ficando a sentença corrigida neste particular – Indenização por dano moral que fica conservada, considerando que o ocorrido ultrapassou a seara do mero aborrecimento cotidiano, alçando a esfera personalíssima da ofendida, interferindo em sua subsistência e a obrigando ao ajuizamento da presente ação – Valor arbitrado adequado, que pune o réu e não ocasiona enriquecimento indevido, pelo que deve ser conservado – Ônus da sucumbência que continua a cargo do banco, sendo descabido falar-se em honorários recursais - Recurso parcialmente provido, nos termos do presente acórdão." (Apelação Cível 1000554-50.2022.8.26.0323, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 22/08/2023).*

Considerando-se a ausência de comprovação da regularidade da contratação e o vazamento de dados da autora, reconhece-se a responsabilidade de ambos os réus pelo evento danoso, declarando-se a nulidade do contrato de nº 291234911 e, conseqüentemente, a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes.

2. Danos materiais

Diante do reconhecimento da responsabilidade dos corréus no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior.

A devolução dos valores indevidamente descontados da autora, oriundas do empréstimo consignado cuja nulidade se reconheceu, deverá ser dobrada. Diante do reconhecimento da fraude na contratação, admite-se a repetição do indébito ou compensação com o saldo devedor do contrato, evitando-se, assim, o enriquecimento sem causa do credor.

O Superior Tribunal de Justiça fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto (EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários), no Tema 929: *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo."* **Porém, HOUVE MODULAÇÃO DAQUELE ENTENDIMENTO: "29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a débitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão."**

Nesta ordem de ideias, prevalece o entendimento de que,

para haver devolução em dobro, exige-se a cobrança de má-fé, mesmo nos contratos de consumo (quando não envolvido serviço público). **Somente para cobranças após 30/03/2021**, será aplicável a conclusão do referido acórdão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé contratual, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). E, a partir daquela data, será do fornecedor o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva.

Isto posto, os descontos ocorreram após o período de modulação fixado pelo STJ, bastando a conduta contrária a boa fé contratual, o que se verificou na presente com a contratação fraudulenta.

Os valores serão acrescidos de juros de mora na forma da lei e atualização monetária a partir de cada desconto.

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Ressalte-se que o montante transferido à conta bancária da autora R\$ 15.000,38 (fl. 296) foi integralmente transferido aos fraudadores, como parte do golpe praticado (fls. 49/52), não havendo que se falar em compensação.

Em suma, condenam-se os bancos réus à restituição dobrada

3. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido.

Mesmo em Juízo, os réus insistiram numa versão (sem qualquer indício) de sua participação no evento danoso. E possibilitaram o cometimento de fraude que comprometeu a subsistência da autora.

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal

de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00, parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.

O valor arbitrado será acrescido de juros de mora a partir do evento danoso (04/07/2024 - fl. 296) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).

Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei. Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Em situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora, quando da apreciação da Apelação Cível 1009012-37.2024.8.26.0048, de minha relatoria, julgado em 17/12/2025, cuja ementa a seguir se destaca:

"(...) CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária do autor, de modo a contratar

empréstimos e efetuar transferências em sua conta bancária. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores ao serviço da ré, mas sem que tivesse fornecido qualquer dado. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes impõe-se é da própria digital ou o reconhecimento facial do correntista. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões do autor e realizadas de forma sequencial. Autor que realizava movimentações módicas. Os fraudadores no período de 20/09/2024 a 27/09/2024 lograram efetuar três contratações de empréstimos e um saque no cartão de crédito consignado, nos valores de R\$ 8.400,00, R\$ 3.422,00, R\$ 645,00 e R\$ 1.330,00, bem como efetuaram diversas transferências via PIX para terceiros. Deveria ter chamado a atenção do setor de fraudes. Ademais, a transferência via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Sujeição dos bancos aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Fortuito interno. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Nulidade das contratações com a restituição dos valores descontados indevidamente do autor. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. É preciso levar em consideração a atuação do banco réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que o autor teve de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. O autor vem sofrendo descontos em seu benefício previdenciário por causa da falha grave da ré. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO."

Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos. Por derradeiro, destaque-se que “*Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial*” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da

Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, para julgar a ação parcialmente procedente em segundo grau, nos seguintes termos:

(a) reconhecer a nulidade do contrato nº 291234911, com a consequente inexigibilidade dos débitos dele oriundos,

(b) condenar solidariamente os réus ao pagamento, de forma dobrada, dos valores indevidamente descontados da autora, com incidência de juros de mora na forma da lei e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP), ambos a partir de cada desconto indevido e

(c) condenar solidariamente os réus ao pagamento de indenização a título de danos morais, no importe de R\$ 5.000,00, acrescido de juros legais (a partir da contratação indevida - 04/07/2024 - fl. 296) e de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau).

Diante da reforma da sentença e alterada a sucumbência, os réus, também solidariamente, além de arcarem com a totalidade das custas processuais (atualizadas), pagarão honorários de advogado ao patrono da autora, os quais arbitro em 20% sobre o valor da condenação (valores a serem restituídos de forma dobrada, principal com juros de mora e correção monetária e valor da indenização por danos morais, principal com encargos de mora).

Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator