



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000333724**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007923-10.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIA LUCIA PIMENTEL DE OLIVEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso adesivo da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**MARCIO BONETTI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1007923-10.2025.8.26.0576**

**Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A**  
**Apelado/Apelante: Maria Lucia Pimentel de Oliveira**  
**Comarca: São José do Rio Preto**  
**Voto nº 0797**

*Ementa:* DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS MEDIANTE USO INDEVIDO DE DADOS E IMAGEM DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. NULIDADE DOS CONTRATOS E INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS. AUSÊNCIA DE DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1- Apelação interposta pelo réu e recurso adesivo da autora contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais, para declarar a nulidade de dois contratos de empréstimo firmados fraudulentamente em nome da consumidora, determinar a cessação de descontos, condenar o banco à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. O banco sustenta validade das contratações mediante biometria facial, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, impossibilidade de restituição em dobro e inexistência de danos morais. A autora, por recurso adesivo, pleiteia a majoração da indenização extrapatrimonial.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2- Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos empréstimos fraudulentamente contratados mediante utilização indevida da imagem e dados da consumidora; (ii) estabelecer se é cabível a restituição em dobro dos valores descontados; e (iii) determinar se os fatos configuram dano moral indenizável e se é possível a majoração do valor arbitrado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3- A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, que respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço.

4- Restou comprovado que terceiros obtiveram fotografia da autora mediante fraude e utilizaram indevidamente seus

dados para contratar dois empréstimos junto ao banco, cujos valores foram imediatamente transferidos a terceiros via PIX.

5- A instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de autenticação e segurança, limitando-se a apresentar documentos padronizados sem comprovação técnica da validação biométrica ou da manifestação consciente de vontade da consumidora.

6- A realização sucessiva de empréstimos e a imediata transferência integral dos valores para terceiros constituem operações atípicas, incompatíveis com o perfil financeiro de consumidora idosa com renda de um salário mínimo, evidenciando falha no monitoramento de transações suspeitas.

7- As fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, risco inerente à atividade financeira, que não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

8- A cobrança decorrente de contratos fraudulentos autoriza a restituição em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, uma vez que a falha de segurança que permitiu a fraude não configura engano justificável.

9- A indenização por danos morais exige demonstração de violação relevante a direitos da personalidade, não bastando o mero dissabor decorrente da fraude.

10- No caso concreto, a rápida concessão de tutela de urgência suspendeu os descontos e impediu eventual negativação, mitigando os efeitos do evento danoso.

11- A interação da autora com o fraudador, permitindo a captura de sua imagem, embora não configure culpa exclusiva capaz de afastar o dever de ressarcimento material, contribui para romper a presunção de dano moral *in re ipsa*.

12- Ausente comprovação de abalo extrapatrimonial relevante, deve ser afastada a condenação por danos morais, restando prejudicado o pedido de majoração formulado no recurso adesivo.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

13- Recurso do réu parcialmente provido e recurso adesivo desprovido.

##### *Tese de julgamento:*

1- A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco do empreendimento.

2- A contratação fraudulenta de empréstimos com utilização indevida de dados e imagem do consumidor enseja a declaração de nulidade do contrato e a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, quando caracterizada falha de segurança do serviço.

3- A indenização por danos morais decorrente de fraude

bancária exige demonstração de efetiva violação a direitos da personalidade, podendo ser afastada quando a intervenção judicial imediata impede maiores repercussões ao consumidor.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §2º e §11, 86, 98, §3º, e 487, I; CC, art. 406, §1º.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, j. 21.10.2020; STJ, Súmulas 297, 362, 43, 54 e 479; TJSP, Apelação Cível 1000515-40.2024.8.26.0531, Rel. Desª Marcia Tessitore, j. 16.09.2025; TJSP, Apelação Cível 1001673-03.2024.8.26.0347, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 29.05.2025; TJSP, Apelação Cível 1058508-19.2024.8.26.0506, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 28.11.2025.

### VISTOS.

Trata-se de apelação e recurso adesivo interpostos contra a r. sentença de fls. 113/119, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por MARIA LUCIA PIMENTEL DE OLIVEIRA, com fundamento no art. 487, I, do CPC, para: 1) declarar a inexistência dos contratos de empréstimo nº 531339 e nº 531496, firmados em nome da autora, reconhecendo sua nulidade e inexigibilidade; 2) confirmar a liminar deferida a fls. 37/39 e determinar ao réu que se abstenha de efetuar descontos ou cobranças relativas a tais contratos e de promover qualquer negativação em cadastros de inadimplentes, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a R\$ 10.000,00; 3) condenar a ré a restituir, em dobro, os valores descontados em razão dos contratos anulados, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora, desde cada desconto, aplicando as Súmulas n. 43 e 54, ambas do Col STJ; 4) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde esta sentença (Súmula n. 362/STJ) e com juros de mora a contar do evento danoso caracterizado pela data da contratação indevida. Insta consignar que a correção monetária se dá pelo IPCA e os juros de mora (havendo) pela taxa Selic, descontado o índice de atualização monetária, à luz do disposto no art. 406, §1º, do Código Civil e da tese firmada no Tema Repetitivo nº 1368 do C. STJ, abrangendo débitos anteriores ou posteriores à entrada em vigor da Lei 14905/2024. Dada a sucumbência integral, condeno a requerida ao pagamento das custas*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC."*

Inconformado, recorre o banco réu, às fls. 123/135, sustentando, em síntese: **(i)** ausência de ato ilícito e validade das contratações, argumentando que os negócios jurídicos foram firmados mediante a utilização de senha pessoal e biometria facial da titular da conta, o que demonstraria anuência inequívoca; **(ii)** ocorrência de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, afirmando que a autora repassou seus dados pessoais e permitiu a captura de sua imagem por golpistas que se passaram por entregadores dos Correios, o que afastaria a responsabilidade da instituição financeira por rompimento do nexo causal; **(iii)** impossibilidade de restituição em dobro dos valores descontados, sob a justificativa de que a cobrança decorreu de exercício regular de direito fundamentado em contrato aparentemente válido, inexistindo prova de má-fé por parte do banco; **(iv)** inexistência de danos morais indenizáveis, alegando que os fatos narrados configuram mero aborrecimento e que a manutenção da condenação geraria enriquecimento sem causa. Diante disso, requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados totalmente improcedentes ou, subsidiariamente, seja reduzido o valor fixado a título de danos morais.

Igualmente inconformada, recorre de forma adesiva a autora, às fls. 148/152, sustentando: **(i)** extrema vulnerabilidade decorrente de sua condição de idosa de 81 anos e beneficiária de aposentadoria no valor de apenas um salário mínimo; **(ii)** gravidade da falha de segurança do banco, que permitiu contratações de alto valor mediante simples fotografia, comprometendo sua subsistência; **(iii)** necessidade de majoração da indenização por danos morais para o patamar de R\$ 10.000,00, a fim de atender aos critérios de proporcionalidade, razoabilidade e ao caráter punitivo e pedagógico da medida. Dessa forma, requer o provimento do recurso adesivo para majorar a condenação por danos morais.

Recursos bem processados, com contrarrazões pela autora às fls. 141/147 e pelo banco réu às fls. 156/161. Nesta última, suscita-se, em preliminar, ofensa ao princípio da dialeticidade nas razões recursais da autora.

É o relatório.

**PASSO A VOTAR.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Afasto, de plano, a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade suscitada pelo réu em suas contrarrazões.

A leitura das razões do recurso adesivo interposto pela autora demonstra a impugnação específica aos fundamentos da sentença no que se refere à quantificação da indenização por danos morais, apresentando argumentação jurídica voltada à reforma da decisão para a majoração do valor arbitrado.

Assim, não se verifica deficiência na fundamentação recursal que impeça o conhecimento do apelo.

Superada tal questão, passo à análise do mérito recursal.

A relação mantida entre as partes é de consumo, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme já assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, cuja Súmula nº 297 estabelece que **"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"**.

A autora é manifestamente hipossuficiente técnica e economicamente em face do réu, o qual exerce uma atividade de risco e lucrativa no mercado financeiro, submetendo-se à responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, pela falha na prestação de seus serviços.

No caso dos autos, restou incontroverso que a consumidora foi vítima de uma fraude perpetrada por estelionatários que se dirigiram à sua residência simulando a entrega de uma encomenda e solicitaram uma fotografia para suposta comprovação do recebimento. Valendo-se dessa imagem e de dados obtidos de forma ilícita, os criminosos conseguiram acessar o sistema do banco réu e contratar dois empréstimos denominados "Imediato Mais", nos valores de R\$ 1.926,00 e R\$ 1.448,00 - cujos valores foram prontamente transferidos via PIX para terceiros desconhecidos.

A defesa do réu baseia-se na afirmação de que os contratos foram firmados mediante biometria facial, imputando a culpa exclusiva à vítima por ter fornecido sua imagem aos golpistas. Contudo, essa argumentação é insustentável para eximir a instituição de sua falha na prestação do serviço.

A simples captura de uma fotografia por um terceiro não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deveria, em um sistema bancário seguro, ser suficiente para validar a contratação de múltiplos empréstimos e a liberação de valores consideráveis. Vale apontar que o réu sequer apresentou nos autos cópias dos contratos validados com biometria facial.

Competia ao banco réu apresentar provas técnicas inequívocas de que a operação foi realizada em um ambiente seguro, mediante múltiplos fatores de autenticação, geolocalização e indicação do IP correspondente ao aparelho usual da cliente, teste de vivacidade (liveness detection) eficaz para impedir o uso de fotos estáticas e confirmação por dispositivo previamente cadastrado. O réu limitou-se a anexar formulários padronizados sem a assinatura da autora, não se desincumbindo do ônus probatório de demonstrar a efetiva e consciente manifestação de vontade da consumidora.

Mais grave do que a falha na autenticação facial foi a inércia do réu em acionar seus dispositivos de segurança diante de um padrão transacional evidentemente anômalo.

A contratação de dois empréstimos sucessivos por uma idosa de 81 anos, cuja renda é de apenas um salário mínimo, seguida da imediata transferência integral dos recursos para favorecidos desconhecidos, constitui um claro indicativo de fraude. A ausência de bloqueio preventivo dessas operações, que destoam frontalmente do perfil financeiro e do histórico de consumo da cliente, evidencia a negligência da instituição financeira na monitoração de riscos.

Conforme entendimento consolidado na doutrina e na jurisprudência, a responsabilidade das instituições financeiras rege-se pela teoria do risco do negócio. Assim, os prejuízos decorrentes de operações realizadas por terceiros não autorizados constituem risco inerente à atividade bancária e devem ser suportados pelo fornecedor do serviço.

O Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que *"as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."* (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a qual dispõe: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Portanto, é irretocável a sentença ao declarar a inexistência dos débitos e a nulidade dos contratos questionados, uma vez que não houve consentimento válido da titular da conta.

Nesse sentido:

***"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES MANTIDA. DANO MORAL AFASTADO. Controvérsia recursal envolvendo, de um lado, a pretensão do banco de afastar a responsabilidade por suposta fraude ocorrida no aplicativo da correntista, sob alegação de culpa exclusiva da vítima, e, de outro, o pleito da consumidora de ver reconhecido o direito à restituição em dobro dos valores e à indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência que declarou a inexistência dos débitos, condenou à restituição simples dos valores transferidos e afastou a indenização moral. A instituição financeira responde objetivamente pelos riscos inerentes à sua atividade (CDC, art. 14; Súmula 297 do STJ), inclusive em casos de fraude praticada por terceiros, caracterizando-se fortuito interno (Súmula 479 do STJ). A sequência de operações atípicas, em curtíssimo prazo e destoantes do perfil da consumidora idosa e de baixa renda, evidencia falha no dever de segurança do serviço bancário. A alegação de fornecimento de dados pela vítima configura, no máximo, culpa concorrente (CC, art. 945), sem afastar a obrigação de recompor o prejuízo material. Inviável, contudo, a repetição do indébito em dobro (CDC, art. 42, parágrafo único), pois presente engano justificável e ausência de cobrança reiterada após ciência inequívoca do vício. Inexistente também dano moral, uma vez que não comprovado abalo à honra ou repercussão extraordinária além dos transtornos próprios da fraude. Mantida a restituição simples e afastada a indenização extrapatrimonial. Recursos de ambas as partes desprovidos, com majoração de honorários recursais nos termos do art. 85, § 11, do CPC. DISPOSITIVO: RECURSOS DESPROVIDOS."*** (TJSP - Apelação Cível 1000515-40.2024.8.26.0531- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des<sup>a</sup>.: Marcia Tessitore – j. 16/09/2025).

***"APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de***

*inexistência de débito c.c. indenização por danos morais pela qual o autor alega a ocorrência de indevidas operações em sua conta bancária – Sentença de procedência – Recurso do réu. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – Autor que, sob promessa de estorno de transferência indevida, fornece dados bancários a terceiros falsários – Contratação de empréstimo e resgate de saldo de poupança, com consequente transferência de valores a terceiro via pix - Transações atípicas e fora do perfil do consumidor – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula 479 do C. STJ – Contratos declarados nulos. DANOS MORAIS – Não verificados - Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos – Indenização afastada. SENTENÇA REFORMADA, afastando-se a indenização por danos morais arbitrada em favor do autor – Recurso do réu parcialmente provido." (TJSP - Apelação Cível 1001673-03.2024.8.26.0347 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: João Battaus Neto – j. 29/05/2025).*

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES – FRAUDE ELETRÔNICA. Empréstimo via aplicativo seguido de transferências pix a terceiros não cadastrados. Sentença de procedência. Apelo do banco. PARCIAL ADMISSIBILIDADE: Peculiaridade do caso. Pessoa idosa. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Fortuito interno. Dever de segurança e de bloqueio de movimentações atípicas conforme perfil do cliente. Manutenção da inexigibilidade dos contratos e das restituições. Dano moral afastado. Ausência de prova de abalo extrapatrimonial qualificado. Recomposição material e tutela inibitória suficientes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP - Apelação Cível 1058508-19.2024.8.26.0506 - 18ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: Israel Góes dos Anjos – j. 28/11/2025).*

No tocante ao pedido de repetição de indébito, a decisão apelada também deve ser mantida.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento no sentido de que, para a repetição do indébito em dobro, exigir a comprovação de dolo ou má-fé nas relações de consumo extrapola os limites previstos em lei, uma vez que o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor dispõe expressamente que: *"O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável."*

Logo, para que haja determinação de restituição em dobro, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lei exige apenas que o consumidor seja cobrado em quantia indevida, sendo irrelevante o requisito do dolo ou má-fé (nesse sentido: “*A restituição em dobro de indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do agente que cobrou o valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva*” [...]). (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIATHEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMANBENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

A falha grave de segurança que permitiu a fraude e os subsequentes descontos na aposentadoria da autora não podem ser qualificados como erro escusável. Trata-se de defeito inerente à atividade bancária, cujos prejuízos devem ser suportados pelo fornecedor. Dessa forma, mantém-se a condenação do banco réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados da conta ou do benefício da autora, devidamente corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora.

O réu pugna pelo afastamento da condenação por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00 na r. sentença. Neste particular, o recurso merece acolhimento.

O magistério de Yussef Said Cahali leciona que dano moral *“é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar em alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca pelo dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra no seu mais amplo significado. A doutrina e a jurisprudência advertem que, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não se indeniza uma simples frustração, mas sim a ofensa a direitos da personalidade ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso.”* (in *Dano Moral*, 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Embora a falha na prestação do serviço seja incontroversa e suficientemente grave para caracterizar fortuito interno e justificar a integral reparação material, a indenização por danos morais deve ser reservada a situações em que haja efetiva ofensa a direitos da personalidade, com sofrimento que ultrapasse o mero dissabor cotidiano.

No caso concreto, a situação vivenciada pela autora, embora

evidentemente angustiante, foi significativamente mitigada pela pronta intervenção judicial, com o deferimento da tutela de urgência em março de 2025 (fls. 37/39), que determinou a imediata suspensão dos descontos das parcelas dos empréstimos fraudulentos em seu benefício previdenciário. Tal medida impediu que a consumidora fosse submetida a um estado prolongado de privação financeira ou tivesse seu nome indevidamente inscrito em cadastros de inadimplentes.

Ademais, a autora admitiu ter interagido presencialmente com o fraudador, recebendo uma encomenda suspeita e consentindo na captura de sua fotografia por um desconhecido. Essa atitude, ainda que fruto de ingenuidade explorada por criminosos, configura um grau de contribuição causal para a viabilização do golpe. Embora essa contribuição não seja suficiente para caracterizar culpa exclusiva e afastar o dever do banco de recompor o dano material (dada a ineficiência de seus próprios sistemas antifraude), ela quebra a cadeia de presunção do dano moral (*in re ipsa*).

Para que o dano moral fosse reconhecido, seria imprescindível constatar uma agressão intensa à dignidade da consumidora resultante unicamente da conduta do réu, como ocorreria, por exemplo, em caso de negativação indevida nos órgãos de restrição ao crédito.

No presente caso, a rápida concessão da tutela de urgência obteve a inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes e determinou a cessação dos descontos. A recomposição material integral, aliada à declaração de inexigibilidade da dívida, mostra-se medida adequada e suficiente para restabelecer o equilíbrio das partes, sem que haja elementos que justifiquem a condenação pecuniária de cunho extrapatrimonial.

Por consequência lógica do afastamento da indenização por danos morais, o recurso adesivo interposto pela autora, cujo único propósito era a majoração do valor fixado na origem para a quantia de R\$ 10.000,00, resta prejudicado no mérito e deve ser desprovido.

Diante do exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** à apelação interposta pelo réu, para afastar a indenização por danos morais e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso adesivo da autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recíproca, redistribuo os ônus sucumbenciais. Assim, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos aos patronos da parte adversa, nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil.

Fixo os honorários advocatícios devidos pelo réu à patrona da autora em 20% sobre o valor atualizado da condenação, correspondente ao proveito econômico obtido pela autora (valores dos empréstimos declarados nulos e restituição do dano material). Ressalvo que, caso o montante apurado resulte em valor inferior a R\$ 1.300,00, os honorários ficam fixados nesse patamar mínimo, por equidade.

De igual modo, fixo os honorários advocatícios devidos pela autora ao patrono do réu em 12% sobre o proveito econômico por este obtido, correspondente ao valor da indenização por danos morais pretendida (R\$ 10.000,00), devidamente atualizado. Em relação à autora, contudo, a exigibilidade dessas verbas permanece suspensa, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça, nos termos do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Advirto as partes de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com caráter manifestamente infringente poderá ensejar a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

É como voto.

**MÁRCIO BONETTI**  
**RELATOR**