



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295127

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007944-22.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA DA GLÓRIA DE OLIVEIRA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1007944-22.2025.8.26.0564

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Maria da Glória de Oliveira Gonçalves

Comarca: São Bernardo do Campo

Voto nº 9261

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO MOTOBOY. FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FORTUITO INTERNO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação do banco réu contra sentença que declarou nulo empréstimo consignado fraudulento e o condenou a restituição em dobro e a danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Verificar se a fraude por terceiro configura fortuito interno imputável ao banco; verificar se a restituição em dobro é cabível; verificar se os danos morais são devidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de suas operações, pois o risco de fraude é inerente à atividade bancária e constitui fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ.

A ruptura abrupta do padrão transacional da correntista - idosa de 73 anos com histórico restrito a saques e compras de baixo valor - evidencia a falha do banco, que não detectou 116 transações via PIX em menos de três horas, totalizando R\$ 8.646,75.

O dever de segurança do fornecedor de serviços bancários não se esgota na autenticação do usuário, abrangendo o monitoramento comportamental e a detecção de operações flagrantemente incompatíveis com o perfil do correntista.

A restituição em dobro é devida: os descontos iniciaram em novembro de 2024, após a modulação do Tema 929 do STJ (marco: 30 de março de 2021), e a cobrança de contrato declarado inexistente por fraude é manifestamente contrária à boa-fé objetiva.

O dano moral é *in re ipsa*: idosa aposentada com renda de um salário-mínimo teve quase um terço de seus proventos comprometidos por fraude bancária, agravada pela negativa administrativa do banco e insucesso junto ao PROCON.

É inviável a compensação dos R\$ 8.646,75 desviados pelos fraudadores, pois o valor não reverteu em benefício da consumidora e sua perda decorre diretamente da falha nos sistemas de segurança do banco.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido. Majorados os honorários advocatícios

de sucumbência para 12% sobre o proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Tese de julgamento: 1. Fraude bancária por terceiro é fortuito interno, não excluindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. O dever de segurança bancária abrange o monitoramento de operações incompatíveis com o perfil do correntista. 3. A culpa exclusiva da vítima não se configura quando sua conduta resulta de engenharia social explorada por falha do sistema bancário. 4. Cabível a restituição em dobro de cobrança fundada em contrato declarado inexistente por fraude, por violação à boa-fé objetiva. 5. É vedada a compensação de valores desviados por fraudadores que não reverteram em benefício do consumidor.

Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º e 14, caput e § 3º, II, e art. 42, parágrafo único, e art. 51, IV; CC, art. 422; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, Tema 929 (EAREsp nº 600.663/RS, Rel. p/ acórdão Min. Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021); STJ, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/11/2011; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Des. Marco Pelegrini, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 24/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21/08/2025.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto para reformar a r. sentença de fls. 486/497, que, em ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos.

A autora narrou, na petição inicial, que, em 19 de setembro de 2024, foi vítima do "golpe do motoboy", no qual o fraudador, passando-se por entregador, confirmou seus dados pessoais e, na sequência, obteve uma fotografia de seu rosto (*selfie*) sob o pretexto de confirmar a entrega de um presente. Dias depois, descobriu que fora contratado em seu nome empréstimo consignado no valor de R\$ 21.152,54 (fls. 35/37) e que, em seguida, foram realizadas 116 transações via PIX em sua conta, totalizando R\$ 8.646,75, em um intervalo de menos de três horas (fls. 8, 38/153). Alegou que tais operações são totalmente estranhas ao seu perfil de consumo, que se limitava a saques em caixas eletrônicos e compras de baixo valor. Apesar de ter buscado solução administrativa junto ao banco (fls. 162/171) e registrado boletim de ocorrência (fls. 160/161), a instituição financeira não cancelou o contrato nem estornou os valores. Pleiteou a declaração de

inexistência do contrato, a restituição em dobro dos valores descontados de sua aposentadoria, e indenização por danos morais.

A r. sentença (fls. 486/497) julgou os pedidos parcialmente procedentes para: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 808128747 e b) condenar o banco réu a restituir em dobro os valores descontados do benefício previdenciário da autora, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, vedando a compensação do valor desviado pelos fraudadores (R\$ 8.646,75). A fundamentação principal foi a falha no dever de segurança do banco, que não detectou a abrupta e expressiva mudança no perfil transacional da cliente, configurando fortuito interno.

Em suas razões recursais (fls. 501/564), o banco réu sustenta, em síntese, a culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido seus dados pessoais e realizado *selfie* a pedido de estelionatário, caracterizando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade. Defende a regularidade da contratação, validada por mecanismos de segurança, e a inexistência de falha na prestação de serviço. Impugna integralmente a condenação à restituição de valores, bem como a repetição em dobro, por ausência de má-fé, e a indenização por danos morais, por entender tratar-se de mero aborrecimento. Pede, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório e a compensação do valor do empréstimo creditado na conta da autora.

Contrarrazões a fls. 570/578.

VOTO

O recurso de apelação preenche os pressupostos de admissibilidade e, por isso, deve ser conhecido. No mérito, o recurso não comporta provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de 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 controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela autora configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os

direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (Curso de Direito Civil, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

"Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano".

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta da autora induzida pela atuação do criminoso,

mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger sua cliente.

No caso concreto, os extratos de fls. 154/158 e 275/471 demonstram de forma cabal que, por anos, a autora, pessoa idosa de 73 anos, manteve perfil de uso da conta extremamente conservador, limitado a saques em caixas eletrônicos e compras de pequeno valor com cartão de débito. Não havia qualquer histórico de utilização de aplicativo bancário ou de realização de transferências, muito menos via PIX.

Contudo, em 19 e 20 de setembro de 2024, houve uma drástica e violenta ruptura desse padrão: primeiro, a contratação de empréstimo no valor de R\$ 21.152,54 por meio do *Internet Banking* (fl. 472), canal que a autora nunca havia utilizado. Em seguida, no dia seguinte, em um intervalo de menos de 3 (três) horas, foram realizadas 116 transações via PIX, pulverizando o valor de R\$ 8.646,75 para contas de terceiros desconhecidos (fls. 38/158 e 394/395). Esse conjunto de operações, considerando o histórico da conta, o volume, a frequência (uma transação a cada 1,5 minuto) e o canal utilizado (dispositivo não cadastrado), era flagrantemente incompatível com o perfil da correntista e deveria ter acionado múltiplos alertas de segurança da instituição financeira.

Ao lado disso, diante da negativa de autoria pela consumidora e de sua manifesta vulnerabilidade técnica e informacional, cabia à instituição financeira é demonstrar, de forma inequívoca, a regularidade das transações. A simples alegação de que as operações foram validadas mediante uso de senha pessoal, *token* ou biometria não é suficiente para exonerar sua responsabilidade.

Ao disponibilizar serviços e produtos no ambiente digital, a instituição financeira assume os riscos inerentes a essa atividade, incluindo a ocorrência de fraudes sofisticadas que se valem de engenharia social. Assim, o dever do fornecedor não se esgota na oferta de senhas e *tokens*, mas se estende ao desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações que fujam ao padrão de comportamento do cliente, o que representa o núcleo da falha na prestação do serviço no presente caso.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

A tese de culpa exclusiva da vítima, portanto, não se

sustenta. Embora a consumidora tenha sido induzida a fornecer a *selfie* que viabilizou a fraude, foi ludibriada por um esquema bem orquestrado, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover um sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, 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 questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. A contratação e as transferências fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, mediante processos de autenticação, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

A responsabilidade da instituição financeira está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a manutenção da r. sentença.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem destaques no original):

RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os

seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco (...) que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora

ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram.
(...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

Correta, assim, a declaração de nulidade do contrato fraudulento e a consequente inexigibilidade do débito, bem como a determinação para que a instituição financeira proceda à restituição dos valores correspondentes aos recursos indevidamente descontados.

Quanto à condenação à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados, no julgamento dos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608/RS (Tema nº 929), o Egrégio Superior Tribunal de Justiça fixou a seguinte tese: "*a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva*". Em modulação dos efeitos do Tema nº 929, a Corte Especial definiu que "(...) *Modulam-se os efeitos da presente decisão somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias*" (EAREsp nº 600.663/RS, Relator para Acórdão Ministro Hermann Benjamin, DJe 30/03/2021).

No caso dos autos, os descontos iniciaram em novembro de 2024, após a modulação dos efeitos da referida decisão (30 de março de 2021). As cobranças decorrentes de contrato declarado inexistente por fraude são manifestamente indevidas. Não há engano justificável que afaste a devolução em dobro, pois houve falha operacional da instituição financeira, cujo risco não pode ser transferido à consumidora. Desse modo, fica mantida a condenação à restituição em dobro, conforme decidido pelo juízo *a quo*.

Quanto aos danos morais, a condenação é igualmente devida. A fraude bancária que esvazia a conta do consumidor, comprometendo verba de natureza alimentar, gera dano moral *in re ipsa*, prescindindo de prova técnica específica do abalo psicológico. A situação vivenciada pela consumidora, pessoa idosa que recebe aposentadoria de um salário-mínimo (fl. 35 e 158) e se viu privada de quase um terço de seus proventos mensais (R\$ 494,20 – valor da parcela do empréstimo fraudulento – fl. 36), além da angústia e do desamparo decorrentes da fraude e da posterior negativa administrativa do banco e tentativa infrutífera de solução extrajudicial por meio do PROCON, extrapola em muito o mero dissabor. Além disso, a declaração da psicóloga de fl. 172 corrobora o sofrimento já presumido pela gravidade dos fatos. O valor de R\$ 5.000,00, fixado pelo juízo singular, mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso, à capacidade econômica das partes e à dupla finalidade do instituto: compensar a vítima e desestimular a reiteração da conduta ilícita pelo ofensor.

A negativa administrativa, além de agravar o dano, caracteriza descaso que intensifica o sofrimento moral. O registro da comunicação com o serviço de atendimento ao consumidor (fl. 159), assim como a abertura de reclamação junto ao PROCON (fls. 162/164), demonstra a angústia da consumidora na tentativa de solução administrativa, agravada pela recusa injustificada da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira em cancelar a contratação fraudulenta.

Por fim, no que diz respeito à compensação de valores, mantém-se o entendimento da r. sentença em seus exatos termos. É inviável a compensação da parcela do crédito de R\$ 8.646,75 que foi efetivamente desviada pelos fraudadores. Referido montante não reverteu em qualquer proveito ou benefício da consumidora, e sua perda decorreu diretamente da falha nos sistemas de segurança e monitoramento da própria instituição financeira, caracterizando fortuito interno. Uma vez que a ineficiência do serviço prestado pela instituição financeira impediu o bloqueio das 116 transações atípicas e sucessivas, o banco deve arcar com o risco da atividade, sendo impossível o retorno integral ao estado anterior por culpa exclusiva do fornecedor. Assim, a r. sentença decidiu com acerto ao determinar que a compensação deve se limitar ao valor residual do empréstimo que permaneceu na conta e foi objeto de depósito judicial (R\$ 12.505,79), permanecendo vedada qualquer dedução relativa ao prejuízo causado pela fraude.

Em suma, a apelação comporta desprovimento, ficando mantida a r. sentença em sua integralidade. Em consequência, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pelo réu para 12% (doze por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator