



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033473

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008367-40.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO DO BRADESCO S/A, é apelada JANETE ROSSELLI ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



GAP - JV

Voto nº 18894

Apelação nº 1008367-40.2025.8.26.0577

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Janete Rosselli Alves

Foro de origem: Foro de São José dos Campos – 3ª Vara Cível

Juiz prolator: Luís Mauricio Sodré de Oliveira

EMENTA – Direito do Consumidor – Apelação Cível – Fraude bancária (“golpe da falsa central”) – Empréstimos e transferências não reconhecidos – Responsabilidade objetiva – Culpa concorrente – Restituição simples – Danos morais afastados – Parcial provimento.

I. Caso em exame. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação de indenização por danos materiais e morais, declarando a inexigibilidade de três empréstimos contratados de forma fraudulenta, determinando a restituição dos valores descontados e fixando indenização por danos morais. A instituição financeira sustenta culpa exclusiva da consumidora, ao argumento de que ela forneceu voluntariamente suas credenciais ao estelionatário e validou as operações. Pleiteia a improcedência da demanda.

II. Questão em discussão. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de empréstimos contratados mediante fraude praticada por terceiro, considerando a conduta da consumidora; (ii) estabelecer se é devida indenização por danos morais diante do cenário fático apresentado.

III. Razões de decidir 1. Aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira com fundamento no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ, impondo-lhe o dever de garantir a segurança das operações bancárias e evitar fraudes previsíveis e corriqueiras. 2. Reconheço culpa concorrente da autora, pois forneceu dados sensíveis a estelionatário que se passou por preposto do banco, contribuindo para o êxito do golpe. 3. Identifico falha no dever de segurança do banco, que permitiu contratações e movimentações de valores elevados, realizadas no mesmo dia, destoando do perfil da consumidora, sem utilização de mecanismos robustos de autenticação. 4. Reputo correta a

declaração de inexigibilidade dos empréstimos e a restituição simples dos valores descontados, dada a ausência de culpa exclusiva da consumidora. 5. Afasto o pedido de estorno dos valores transferidos via PIX porque tais quantias decorreram dos empréstimos fraudulentos, inexistindo redução patrimonial autônoma. 6. Afasto a indenização por danos morais, pois não se demonstrou violação a direito da personalidade, inexistindo negativação ou constrangimentos relevantes, além de haver contribuição da consumidora para o evento danoso. 7. Distribuo os ônus sucumbenciais de forma proporcional, reconhecida a sucumbência recíproca, conforme arts. 85 e 86 do CPC.

IV. Dispositivo e tese. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros quando falha na segurança permite operações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor. 2. A culpa concorrente do consumidor não afasta a responsabilidade do fornecedor, mas exclui o dever de indenizar por danos morais quando inexistente violação concreta ao direito de personalidade. 3. A restituição dos valores descontados em razão de empréstimos fraudulentos deve ocorrer de forma simples. 4. As transferências PIX realizadas com valores oriundos dos empréstimos inexistentes não geram dano material autônomo quando não há redução patrimonial efetiva.

Vistos.

A r. sentença (fls. 246/252), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE** a demanda proposta por **Janete Rosselli Alves** em face de **Banco Bradesco S/A**, nos seguintes termos:

“Posto isso, JULGA-SE PROCEDENTE o pedido formulado para DECLARAR INEXIGÍVEL o debito lançado contra a parte autora, com relação aos contratos indicados na inicial. CONDENA-SE a parte ré à devolução dos valores indevidamente descontados, devidamente corrigidos desde a data da fraude. CONDENA-SE, ainda, a parte ré ao pagamento da quantia equivalente a R\$ 10.000,00.

Quantia essa devidamente atualizada pela correção monetária, mais juros de mora nos termos do que dispõe o artigo 406, p 1º, do Código Civil, tudo a partir do arbitramento, nos termos do que dispõe o artigo 398, do mesmo Código. CONDENA-SE por fim a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários de advogado, fixado em 10% do valor da condenação. Em consequência, JULGA-SE EXTINTO o processo, com resolução do mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC.”

Inconformada, recorre a parte **RÉ** (fls. 261/271) aduzindo, em síntese, que: 1) é incontroverso que as transações só foram possíveis porque a apelada, mesmo que enganada, forneceu seus dados, acessou sua conta por meio de dispositivo pessoal e validou as operações com suas senhas de uso pessoal e intransferível; 2) a atuação do terceiro fraudador apenas obteve sucesso devido à participação direta e essencial da correntista, que, lamentavelmente, não adotou as cautelas mínimas de segurança amplamente divulgadas pelas instituições financeiras e praticamente todos os dias pelos noticiários; 3) sua atuação se limitou a processar operações que foram devidas e regularmente autenticadas pela própria cliente, com suas senhas e tokens; 4) a atribuição de sua responsabilidade objetiva e integral, sem considerar a culpa concorrente ou mesmo exclusiva da consumidora, representa uma aplicação desproporcional da legislação e ignora a dinâmica real dos fatos, nos quais o banco também figura como vítima da ação criminosa de terceiros. Requer, assim, o provimento do recurso para julgar totalmente improcedente a ação.

Recurso tempestivo, preparado (fl. 273 e 288) e distribuído livremente a esta Relatora.

Contrarrazões às fls. 277/282.



Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, por tratar-se de demanda repetitiva, de entendimento consolidado nessa Câmara e ainda, considerando que a parte pode remeter a gravação de sustentação oral para julgamento eletrônico, conforme disposto no artigo 8º da Resolução nº 591/2024 do CNJ e no artigo 12 da Resolução nº 984/2025 do TJSP, fica desde já INDEFERIDA a remessa dos autos para julgamento em Plenário físico.

Cuidam os autos de *“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”*.

Extrai-se da exordial que a autora recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como “funcionário” do banco requerido, o qual lhe informou que havia sido depositado um valor de R\$19.000,00 em sua conta, advindo de um suposto empréstimo que teria efetuado, e que o dito “funcionário” solicitou a confirmação de seus documentos o que foi negado, visto que não solicitou nenhum valor de empréstimo à sua agência bancária. Alega a requerente que o indivíduo insistiu e a persuadiu a abrir o aplicativo do banco, e, por meio deste, verificou que realmente estava ali um valor que não lhe pertencia, então concordou em devolver. Narra que o indivíduo solicitou seus dados bancários para “estorno” dos valores supostamente depositados por engano e, na sua inexperiência e honestidade, informou que não ficaria com dinheiro que não lhe pertencia e não tinha nenhuma intenção de fazer empréstimos. Sustenta que a ação do suposto preposto do banco culminou na realização de três empréstimos em seu nome da requerente, tendo transferido para o estelionatário, via pix, os valores de R\$8.000,00 e de R\$

4.500,00. Relata que não sabia fazer o cadastro da chave pix para a transferência e o estelionatário foi dando todos os passos para o cadastro, inclusive com conhecimento para liberar limite de transferência, haja vista que possui uma renda de apenas um salário-mínimo. Conta que, após perceber a fraude, buscou ajuda e sua sobrinha a levou à agência bancária para informar o ocorrido, tendo sido instruída a fazer uma declaração de próprio punho de que não tinha solicitado os empréstimos, a pedir o ressarcimento dos valores transferidos via pix e a registrar um boletim de ocorrência, contudo, não obteve sucesso em resolver a situação amigavelmente com o banco. Roga, portanto, pela concessão de tutela de urgência, para interromper os descontos referentes ao empréstimo consignado no valor de R\$ 210,52 (contrato nº 510402714), no mérito, pela declaração da inexistência dos negócios jurídicos impugnados e pela condenação da parte ré ao pagamento dos danos materiais sofridos, correspondentes ao montante total das transferências bancárias fraudulentas, mais as parcelas que vencerão até as rescisões contratuais, e ao pagamento de R\$ 30.000,00, a título de danos morais.

Por decisão de fls. 67/69, foi indeferido o pleito de tutela de urgência.

Em sede de contestação (fls. 77/119), o réu, preliminarmente, arguiu a irregularidade da representação processual e sua ilegitimidade passiva. No mérito, afirmou que a cliente deu causa a fraude, uma vez que passou suas credenciais a terceiros no golpe da falsa central de atendimento, sendo negligente em relação aos aspectos de segurança ao executar os comandos solicitados por uma pessoa desconhecida. Frisou que a requerente deveria ter o contatado para confirmar se tais procedimentos de fato eram legítimos, já que a ligação foi de pessoa desconhecida e as solicitações partiram de máquina/device com histórico de acesso, utilizando validação por dispositivo TOKEN/DEVICE com histórico e/ou cadastrado com suas credenciais, impossibilitando a tese de fraude



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos canais digitais. Pontuou que o contrato nº 510402714 foi efetuado via INTERNET/SHOPCREDIT, através da senha da conta corrente e chave de segurança ou token, visando o refinanciamento do contrato nº 491365197, e que o troco, no valor de R\$ 8.287,16 foi depositado na conta corrente da autora. Salientou que os contratos nº 510402791 e nº 510425752 também foram efetuados via INTERNET/SHOPCREDIT, através da senha da conta corrente e chave de segurança ou token, tendo sido os valores depositados na conta corrente da parte autora. Asseverou que, subsequentemente ao recebimento dos valores, a própria autora, por sua livre iniciativa, realizou transferências via PIX nos valores de R\$ 8.000,00 e R\$ 4.500,00 para conta de terceiro não identificado, valores estes provenientes dos referidos empréstimos que, contraditoriamente, afirma desconhecer, e que, caso de fato a autora não reconhecesse a origem dos créditos recebidos, caberia a ela, como medida de diligência mínima, comunicar imediatamente sua instituição bancária e requerer o cancelamento ou estorno das operações, e não proceder à disposição dos valores em favor de terceiros estranhos à relação jurídica, fato que demonstra sua ciência e anuência com as transações realizadas. Ressaltou que o fator determinante para o ataque à conta bancária da parte autora não foi o déficit de qualidade do sistema de segurança mantido pela instituição financeira, mas a conduta inapropriada e imprudente própria autora, e que a culpa exclusiva da vítima afasta, por completo, a possibilidade de reconhecimento do chamado fortuito interno ou mesmo do nexo de causalidade entre o serviço prestado e o crime configurado. Ao final, pugnou pelo acolhimento das preliminares e pela improcedência da ação.

Em réplica (fls. 206/213), a parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, reiterando os argumentos elencados na exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

O presente recurso comporta parcial provimento.

Registra-se que, em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela

adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor, o que, de certo, afasta a tese de ilegitimidade passiva.

Nos termos da Súmula 479 do C. 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 das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu.

Entendo que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente da consumidora.

In casu, a petição inicial relata que a autora recebeu contato de falsa atendente da instituição financeira, visando o cancelamento de um empréstimo que não contratou, e, após enganosas informações, acabou por passar seus dados, como senha, CPF e número de conta ao golpista, o que culminou na contratação da Cédula de Crédito Bancário nº 510402714, no valor de R\$ 9.103,88, a ser pago em 78 parcelas de R\$ 210,52 (fls. 16/19), da Cédula de Crédito Bancário nº 510402791, no valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$ 2.194,39, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 180,00 (fls. 20/22), e da Cédula de Crédito Bancário nº 510425752, no valor de R\$ 1.800,00, a ser pago em 24 parcelas de R\$ 273,19 (fls. 23/24) bem como na realização de duas transferências PIX nos importe de R\$ 8.000,00 e de R\$ 4.500,00 (fl. 26), decorrentes dos valores oriundos dos aludidos empréstimos.

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte da requerente, que recebendo contato do falsário, acabou por seguir as instruções deste, passando seus dados, o que permitiu o acesso dos golpistas a sua conta corrente e a ocorrências das transações objurgadas, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição da autora pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que o apelante também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, o banco requerido contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da autora, resultando na realização das operações ora impugnadas, que se efetivaram no mesmo dia e em valores elevados, de forma atípica ao perfil de movimentações da requerente, tendo sido tal situação, inclusive, registrada em boletim de ocorrência (fls. 32/33).

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, a qual permitiu a efetivação das contratações e transações impugnadas.

E aqui, o banco réu não logrou êxito em demonstrar a regularidade das transações, ausente comprovação de adoção de quaisquer outros métodos de autenticação de contratação eletrônica, como fotografia *selfie*, geolocalização ou assinatura digital.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

*“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. **5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.** Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e*

*estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. 9. **Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.** 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. **Recurso especial provido.**” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).*

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na

prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, § 3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. 4. **O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor,***

configurando culpa concorrente. IV. *Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015.” (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025);*

“DIREITO CIVIL. ‘GOLPE DO MOTOBOY’. PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como “fraude do motoboy”, resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a

*responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.** Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 “ (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025);*

“Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados

de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido. Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank.” (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025).

Desta feita, mostra-se acertada a r. sentença ao reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos impugnados e ao condenar o requerido à restituição, de forma simples, dos valores descontados em razão de tais contratações.

Demais, considerando que o valor das transferências PIX foram debitados do saldo dos empréstimos creditados na conta da parte autora, não se mostra devido seu estorno, já que não constatada redução patrimonial em razão da referida transferência.

De outro lado, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, sendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessária a comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte, o que não se vislumbra na hipótese, tendo em vista a atuação culposa da demandante.

Aliás, afere-se que não houve negatização do seu nome ou qualquer outra consequência a importar em mácula ao direito de personalidade, o que afasta a configuração de danos morais indenizáveis.

Destarte, reforma-se a r. sentença para reconhecer a culpa concorrente do requerente, afastando-se tão somente a condenação por danos morais.

Ante ao resultado do julgamento, considerando a sucumbência recíproca das partes e o quanto disposto nos artigos 85, §§ 1º e 2º, e 86, “caput”, ambos do Código de Processo Civil, em relação às custas e despesas processuais, a parte autora arcará com 40%, enquanto a parte ré com 60%, observada, se foi concedida eventual gratuidade de justiça.

Fixo honorários advocatícios em 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais, sendo 60% em favor do patrono da parte autora e 40% em favor do patrono da parte ré.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida parte do recurso, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1095: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. **Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação**”.*

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA