



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000201044**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008630-59.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelada FÁTIMA DOS SANTOS FRANCISCO GENTIL, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do Banco e deram parcial provimento ao recurso da autora, POR MAIORIA de votos. Vencidos o Segundo magistrado, Dr. Carlos Ortiz e o Terceiro Magistrado, Desembargador Achile Alesina, que declara sua divergência.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1008630-59.2025.8.26.0161

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro de Diadema

Magistrado prolator: Dr. Rodrigo Sousa das Graças

Apte/Apda: Fátima dos Santos Francisco Gentil

Apdo/Apte: Itaú Unibanco S/A

Voto nº 24049

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE BANCÁRIO – FRAUDE MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL – RELAÇÃO DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

I – PRELIMINAR DE DESERÇÃO – REJEIÇÃO – Preparo recursal recolhido em valor correto, observada a base de cálculo sobre o valor da condenação efetivamente imposta ao apelante, e não sobre o valor da causa – Artigo 4º, inciso II, da Lei Estadual nº 11.608/2003 – Preliminar rejeitada.

II – GOLPE BANCÁRIO – FRAUDE POR ENGENHARIA SOCIAL – Consumidora idosa vítima de estelionatários que, fazendo-se passar por funcionários do banco, induziram-na a realizar transferências via PIX no montante de R\$ 84.013,97 – Ausência de uso inadequado ou irregular do sistema bancário pela correntista.

III – RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA – CDC, ARTIGO 14, CAPUT – Relação de consumo configurada – Aplicação do regime de responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias.

IV – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO – Transferências de valores elevados, atípicas e incompatíveis com o perfil transacional da correntista idosa e aposentada – Ausência de bloqueio preventivo ou confirmação adicional por parte da instituição financeira – Omissão no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) previsto na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Resolução BCB nº 103/2021 – Descumprimento do dever de vigilância, segurança e monitoramento de operações suspeitas.

V – INEXISTÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA – Correntista que utilizou os sistemas bancários exatamente da forma contratualmente prevista e tecnicamente esperada – Validação pessoal de cada transação em dispositivo próprio mediante senha e token – Engano decorrente de fraude perpetrada por terceiros que se identificaram falsamente como funcionários do banco – Ausência de violação de dever contratual de sigilo ou guarda de credenciais de acesso.

VI – DEVER DE RESTITUIÇÃO INTEGRAL – Sentença reformada para afastar o reconhecimento de culpa concorrente – Condenação da instituição financeira à restituição integral dos valores desviados (R\$ 84.013,97), com correção monetária pelo IPCA desde o desembolso e juros de mora pela taxa SELIC desde o evento danoso, deduzido o índice de atualização monetária (STJ, Tema 1.368).

VII – DANOS MORAIS – NÃO CONFIGURAÇÃO – Ausência de prova de violação a direitos da personalidade – Golpe perpetrado por terceiros estelionatários, não por conduta direta da instituição financeira – Inexistência de demonstração de abalo psíquico grave, constrangimento público ou ofensa à honra – Mero dissabor e aborrecimento inerentes à vida em sociedade – Precedentes do STJ – Pedido de indenização por danos morais mantido improcedente.

RECURSO DO BANCO APELANTE DESPROVIDO.  
RECURSO DA AUTORA APELANTE PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes contra a r. sentença de fls. 399/402, proferida nos autos da “*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS COM PEDIDO LIMINAR DE TUTELA DE URGÊNCIA E PRIORIDADE*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTES** para condenar a ré à restituição simples de metade do prejuízo material suportado pela parte autora, consistente em 50% dos valores referentes às transações impugnadas, deduzido o montante já recuperado. O valor deverá ser corrigido monetariamente desde a data do desembolso, e



acrescido de juros moratórios legais a partir da citação, tudo a ser apurado por meros cálculos, em sede de cumprimento de sentença. Tendo-se em vista o número de pretensões formuladas na petição inicial e o decaimento proporcional em cada pleito, entende-se que a parte autora sucumbiu na proporção de 65%, enquanto a parte ré, na proporção de 35%. Assim, considerando esses percentuais como fatores de cálculo, cada parte deverá assumir a responsabilidade financeira pelas custas e despesas processuais inerentes à presente ação. Condena-se, ainda, as partes ao pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais, nas mesmas proporções, aos patronos da parte contrária, fixados no total de 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignada com a r. sentença, apela a autora afirmando que foi vítima de golpe bancário mediante uso indevido de identidade institucional do banco apelado, sustenta ter sido induzida a realizar transferências via PIX no montante total de R\$ 84.013,97, conforme valores aditados nos autos. Alega que, na condição de pessoa idosa e pensionista do INSS, foi contatada por número de telefone falsamente identificado como pertencente ao banco réu (0800), sendo levada a efetuar as operações sob a falsa impressão de estar seguindo orientações oficiais da instituição financeira.

A apelante argumenta que a r. sentença, embora tenha reconhecido expressamente a falha na prestação do serviço bancário, limitou indevidamente a condenação a apenas 50% dos valores subtraídos, fixando o prejuízo em R\$ 82.995,13, quando o



montante correto perfaz R\$ 84.013,97. Sustenta que tal limitação carece de fundamentação técnica e jurídica adequada, porquanto teria sido imposta sob alegação genérica de "grau de contribuição" da consumidora, sem qualquer comprovação concreta de culpa exclusiva ou concorrente de sua parte.

Aduz violação ao princípio da responsabilidade objetiva e integral das instituições financeiras estabelecido no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, reforçado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e jurisprudência consolidada do Tribunal de Justiça de São Paulo. Argumenta que o banco apelado confessou administrativamente não ter acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), instituído pela Resolução BCB nº 103/2021, apesar de sua natureza obrigatória para casos de fraude em operações do sistema de pagamentos instantâneos, o que configura grave omissão no dever regulamentar e contratual de segurança.

A recorrente sustenta ainda que a sentença, ao indeferir os embargos de declaração opostos, deixou de apreciar adequadamente o aditamento referente ao valor correto do prejuízo, bem como não fundamentou adequadamente por qual razão limitou a restituição a 50% dos valores desviados. Alega que tal fundamentação jurídica é omitida pela decisão recorrida, contrariando o disposto nos artigos 489, §1º, IV e VI, e 1.022, II, do Código de Processo Civil, caracterizando negativa de prestação jurisdicional.



Argumenta que a alegação de "culpa concorrente" não se sustenta diante da ausência de acionamento do MED pelo banco, da falha sistêmica de segurança no vazamento de dados que permitiram a identificação visual correta do Itaú no número 0800 utilizado pelos fraudadores, e da omissão da instituição financeira em bloquear transações atípicas de vulto realizadas por consumidora idosa, perfil incompatível com movimentações daquela natureza e valores. Sustenta que a hipossuficiência técnica e econômica da apelante, consumidora idosa de baixa renda, impõe a inversão do ônus da prova nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, não tendo o banco demonstrado a adoção de todos os mecanismos de segurança disponíveis, conforme exigido pela legislação e jurisprudência.

A apelante aduz ser presumido in re ipsa o dano moral decorrente de golpe bancário envolvendo consumidor idoso e hipossuficiente, conforme jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste Tribunal. Alega que a sentença indeferiu genericamente o pedido de indenização por danos morais sob fundamento de "mero dissabor", ignorando o vulto significativo do prejuízo (R\$ 84.013,97), o fato de se tratar de pessoa idosa e aposentada cuja subsistência foi gravemente comprometida, além da insegurança emocional e material vivenciada, sem análise fática concreta da situação, em afronta ao disposto no artigo 489, §1º, IV e VI, do Código de Processo Civil.

Quanto à sucumbência, sustenta que, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, obteve êxito no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedido principal ao ter reconhecida judicialmente a falha do banco, devendo a sucumbência ser suportada integralmente pelo apelado. Argumenta ainda que a fixação de honorários advocatícios de sucumbência em 65% sobre o valor da condenação é desproporcional, considerando que houve reconhecimento parcial da falha bancária e parcial procedência da demanda, devendo ser observado o equilíbrio previsto nos artigos 85, §§ 2º e 14, e 86 do Código de Processo Civil, com aplicação dos critérios de proporcionalidade, razoabilidade e causalidade.

Requer, ao final, o conhecimento e provimento integral da apelação para: (a) reformar a sentença determinando a retificação do valor constante da condenação para R\$ 84.013,97, conforme aditamento regularmente apresentado; (b) reformar o julgado para reconhecer a responsabilidade integral e objetiva do banco apelado, afastando a limitação por culpa concorrente inexistente, condenando-o à restituição integral (100%) dos valores subtraídos, com correção monetária desde o evento danoso e juros desde a citação, ou alternativamente, juros desde o evento; (c) condenar o banco apelado ao pagamento de indenização por dano moral não inferior a R\$ 30.000,00, ou outro valor reputado adequado; (d) reconhecer expressamente a falha na prestação do serviço e a omissão quanto ao acionamento do MED, reforçando a responsabilidade objetiva e integral; (e) reformar o julgado para afastar totalmente a sucumbência da autora, invertendo-a integralmente em desfavor do apelado; (f) subsidiariamente, readequar proporcionalmente os honorários advocatícios de



sucumbência nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ou redistribuir os honorários nos termos do artigo 86 do mesmo diploma legal; (g) ainda subsidiariamente, reconhecer a nulidade parcial ou total da sentença por negativa de prestação jurisdicional, com devolução dos autos à origem para novo julgamento dos embargos de declaração; (h) condenar o apelado nas custas recursais e majoração dos honorários de sucumbência, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil; (i) requerer manifestação expressa sobre os artigos 5º, XXXV e LXXVIII da Constituição Federal, 6º, VIII, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, Resolução BCB nº 103/2021, artigos 85, §§2º e 14, 86, 489, §1º, IV e VI, e 1.022 do Código de Processo Civil, viabilizando o exercício de eventual recurso especial e extraordinário.

O banco, por sua vez, recorre alegando que a sentença merece reforma por se fundamentar em premissas equivocadas acerca da responsabilidade objetiva das instituições financeiras e por desconsiderar elementos probatórios essenciais que demonstram a culpa exclusiva da consumidora na ocorrência do evento danoso.

Sustenta o recorrente que o contrato bancário prevê o fornecimento de crédito dentro de limites pré-estabelecidos, operacionalizado mediante o uso de token e senha eletrônica, constituindo assinatura digital do usuário nos moldes do artigo 659 do Código Civil. Argumenta que o consumidor detém o dever de zelar pelo seu token e senha, sendo o contrato fundamentalmente



uma troca de prestações recíprocas, cabendo ao cliente a expectativa de usufruir do valor contratado e ao banco a liberdade econômica assegurada contratualmente.

Aduz o apelante que não se configura perfil de fraude no caso concreto, porquanto a própria apelada realizou as operações mediante validação de itoken e senhas em seu dispositivo celular devidamente cadastrado junto ao banco, com IP identificado pelo sistema de segurança. Sustenta que as transações foram realizadas de forma legítima, restando à instituição financeira prestar o serviço contratual de fornecer o crédito dentro do limite acordado, não havendo qualquer irregularidade que justificasse o bloqueio preventivo das operações.

Argumenta o banco recorrente que a tese de "perfil transacional" não se aplica ao caso, uma vez que não se trata de golpe perpetrado por terceiro, mas sim de operações realizadas pela própria cliente através de seus dispositivos de segurança pessoais. Ressalta que a apelada, mediante os devidos dispositivos de segurança, realizou as transações, sendo a autora das operações solicitadas pelos golpistas, visualizou nome estranho/desconhecido do favorecido na confirmação do pagamento, digitou a senha do cartão, validou as transações com o iToken e concluiu as operações.

Sustenta o recorrente que a autoria das transações é incontroversa, tendo sido confessada pela própria apelada. Alega que o banco realiza diversas campanhas educativas para informar



e conscientizar seus clientes, utilizando inclusive o horário nobre da televisão para veicular comerciais preventivos sobre golpes, demonstrando a diligência institucional no cumprimento de seus deveres de orientação ao consumidor.

Aduz o apelante que o Magistrado prolator da sentença confirmou que a negligência e imprudência da apelada foram essenciais para a aplicação do golpe, reconhecendo expressamente que não se trata de culpa concorrente, mas sim de culpa exclusiva da consumidora, tendo o banco atuado meramente como meio de pagamento, acolhendo a ordem legítima de seu cliente. Argumenta que este reconhecimento caracteriza de forma clara as excludentes do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, sendo inquestionável a infringência à disposição legal caso mantida a interpretação adotada.

O banco apelante sustenta que configura excludente de responsabilidade a culpa exclusiva do consumidor prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Enumera que a apelada acessou o aplicativo bancário, digitou seus dados bancários e senha eletrônica de uso pessoal e intransferível, teve a oportunidade de conferir o extrato de movimentação e verificar a inexistência de qualquer transação citada pelo fraudador, realizou as operações solicitadas pelos golpistas, visualizou nome estranho/desconhecido do favorecido na confirmação do pagamento, digitou a senha do cartão, validou as transações com o iToken e concluiu as operações, configurando assim sua participação voluntária e completa no processo fraudulento.



Argumenta o recorrente que o golpe narrado não foi praticado por funcionários do banco, mas por fraudadores que utilizaram engenharia social e se valeram da imprudência da apelada, que caiu em enredo totalmente desconexo com o modus operandi da instituição financeira. Aduz que o bloqueio da transação autêntica ensejaria inadimplemento contratual por parte da instituição financeira, configurando falha na prestação de serviço e privando o cliente de gozar de seu saldo disponível e contratado.

Sustenta o apelante que não há previsão contratual para bloqueios de transações personalizados ao perfil do cliente, inexistindo expectativa legítima do consumidor quanto a tal procedimento. Alega que eventuais bloqueios facultativos decorrem de fatores objetivos relacionados ao sistema de segurança, não ao perfil particular do cliente, sendo o limite de crédito o fator basilar da relação contratual.

Aduz o banco recorrente que a conduta extremamente negligente da apelada foi decisiva para a ocorrência dos fatos, não podendo se admitir a criação de cenário de responsabilidade limitada das instituições financeiras contrário à intenção do legislador e da jurisprudência consolidada. Argumenta que a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça não se aplica ao caso concreto, uma vez que a devolução parcial dos valores subtraídos somente é possível se comprovada culpa exclusiva do consumidor ou não evidência em golpes praticados por falsos funcionários.

Sustenta o banco apelante que o próprio Superior Tribunal de



Justiça teria decidido recentemente quanto ao fortuito externo e ausência de responsabilidade das instituições financeiras em tais hipóteses, citando precedente sobre responsabilidade civil e consumidor, ação de inexigibilidade de débito, restituição de valores e compensação de danos morais, fraude bancária, golpe da falsa central de atendimento, fortuito externo estelionato, correntista, comunicação, extemporaneidade, nexos causal, rompimento, responsabilidade objetiva e afastamento.

Argumenta ainda o recorrente sobre a regularidade da transação eletrônica e as barreiras de segurança implementadas pelo sistema bancário. Sustenta que para acessar os serviços do aplicativo Itaú, o cliente precisa imputar seus dados bancários (agência e conta), inserindo posteriormente a senha eletrônica. Alega que, necessariamente, para que uma transação seja concretizada eletronicamente, a pessoa deverá passar por quatro barreiras de validação: digitação de agência e conta, digitação de senha eletrônica, digitação/validação do token e digitação da senha do cartão.

Aduz o banco apelante que o token é um sistema gerador de senhas temporárias sincronizado com o banco, seguindo o modelo OTP (one-time password), gerando senhas com duração pré-determinada de exatos 30 segundos que nunca se repetem e que não seguem padrão deduzível. Sustenta que, corroborando com a tese de barreiras de segurança no aplicativo, apresenta trechos de teste realizado pelo IDEC (Instituto brasileiro de defesa do consumidor), divulgado na mídia, que concluiria pela segurança do



sistema Itaú.

Argumenta o recorrente que as transações não foram realizadas por acesso remoto ou por terceiros, porquanto não há possibilidade de conclusão da transação sem passar por todas as barreiras e confirmações de segurança, nas quais necessariamente a senha pessoal e intransferível deve ser inserida pela titular. Sustenta que não há que se falar em devolução de valores ou declaração de inexigibilidade, uma vez que todas as transações foram realizadas legitimamente via Bankline, mediante digitação de senha eletrônica e validação do código iToken pessoais e intransferíveis, inexistindo falha do banco.

Ao final, requer o banco apelante seja julgada improcedente a demanda, reconhecendo-se a culpa exclusiva da consumidora e a consequente excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Recursos bem processados e contrariados às fls. 207/216 e 218/232.

### **É o relatório.**

Fátima dos Santos Francisco Gentil ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela de urgência em face de Itaú Unibanco S.A., alegando que foi vítima de golpe bancário mediante uso indevido da identidade institucional do banco réu.

Narrou a autora que recebeu contato telefônico supostamente originado do banco apelado, por meio do qual foi informada de que



estaria ocorrendo tentativa de fraude em sua conta bancária. Relatou que foi orientada pelo interlocutor a realizar diversas operações por meio de seus aplicativos bancários, o que fez prontamente. Afirmou que, posteriormente, ao entrar em contato com a agência na qual mantém conta corrente, tomou ciência de que havia sido vítima de golpe praticado por terceiros.

Postulou o ressarcimento das transferências via PIX realizadas no período compreendido entre os dias 14 e 16 de abril de 2025, no montante total de R\$ 82.995,13, a restituição de eventuais despesas decorrentes das operações realizadas em contexto de fraude, bem como a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais.

O Juízo de origem deferiu parcialmente a tutela de urgência pleiteada, determinando ao banco réu que apresentasse os dados cadastrais completos de todos os titulares das contas destinatárias das transferências via PIX realizadas pela autora, juntasse os extratos bancários da autora referentes ao período de 14 a 30 de abril de 2025, e informasse se houve instauração do Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto na Resolução BCB nº 103/2021, bem como os resultados das tentativas de bloqueio e recuperação dos valores junto às instituições financeiras receptoras.

O banco réu apresentou contestação, na qual, preliminarmente, alegou inépcia da petição inicial. No mérito, sustentou que a autora foi vítima de fraude por culpa exclusiva de



terceiros, inexistindo qualquer prova de fragilidade em seu sistema de segurança que pudesse ter contribuído para o evento danoso. Afirmou que buscou recuperar os valores transferidos e que obteve êxito parcial. Refutou, ainda, a existência de conduta apta a ensejar reparação por danos morais.

Pois bem.

Primeiramente, a preliminar de deserção suscitada pela parte autora apelada deve ser rejeitada, porquanto o preparo recursal foi recolhido em valor correto, observando-se a base de cálculo adequada conforme a legislação aplicável.

A apelada sustenta que o preparo deveria incidir sobre o valor atualizado da causa (R\$ 114.013,97), correspondente a 4% deste montante (R\$ 4.560,56), e que o banco apelante teria recolhido apenas R\$ 1.750,00, valor insuficiente que configuraria deserção nos termos do artigo 1.007, §2º, do Código de Processo Civil.

Todavia, tal alegação não merece prosperar, pois se baseia em premissa equivocada acerca da base de cálculo do preparo recursal nas hipóteses de procedência parcial da demanda.

No presente caso, a r. sentença julgou **parcialmente procedente** a demanda, condenando o banco apelante ao pagamento de **R\$ 41.497,49** (cinquenta por cento dos valores subtraídos de R\$ 82.995,13, conforme constou equivocadamente na sentença, quando o valor correto seria R\$ 84.013,97), além de indeferir integralmente o pedido de indenização por danos morais.

Assim, o valor da condenação efetivamente imposta ao banco



apelante perfaz **R\$ 42.006,99** (considerando-se 50% de R\$ 84.013,97, valor correto aditado pela autora), montante substancialmente inferior ao valor da causa atribuído pela autora (R\$ 114.013,97).

Aplicando-se o percentual de 4% sobre o valor da condenação de R\$ 42.006,99, tem-se: **R\$ 42.006,99 × 4% = R\$ 1.680,28**

O banco apelante recolheu o valor de **R\$ 1.750,00**, portanto, **valor superior ao efetivamente devido**, demonstrando a regularidade do preparo recursal.

Rejeitada a preliminar de deserção, passa-se à análise do mérito dos recursos interpostos por ambas as partes.

A controvérsia central dos autos cinge-se à definição da responsabilidade civil pela ocorrência de golpe bancário mediante utilização de engenharia social, bem como à extensão do dever de reparação pelos danos materiais e morais alegadamente suportados pela autora.

Da análise detida dos elementos probatórios coligidos aos autos, verifica-se que a autora, consumidora idosa e aposentada, foi efetivamente vítima de golpe praticado por estelionatários que, mediante contato telefônico fraudulento, fizeram-se passar por funcionários do banco apelado e induziram-na a realizar transferências bancárias via sistema PIX no valor total de R\$ 84.013,97, conforme se extrai do boletim de ocorrência de fls. 11/16



e dos extratos bancários juntados aos autos.

O contexto fático demonstra que a autora recebeu ligação telefônica de número identificado como 08003210019, aparentemente vinculado ao banco réu, mediante o qual foi informada de que estaria ocorrendo tentativa de fraude em sua conta bancária. Os interlocutores, valendo-se de informações pessoais da correntista e da aparência de legitimidade conferida pela identificação telefônica institucional, orientaram-na a realizar diversas operações por meio de seus dispositivos eletrônicos pessoais, sob o pretexto de regularização e proteção de sua conta bancária.

Conforme narrativa constante do boletim de ocorrência de fls. 11/16, a autora, acreditando estar seguindo orientações legítimas de funcionários do banco, procedeu à validação das transações mediante digitação de senhas pessoais, utilização de token eletrônico e confirmação das operações em seu próprio dispositivo celular cadastrado junto à instituição financeira. Somente posteriormente, ao entrar em contato direto com a agência bancária, tomou ciência de que havia sido vítima de golpe perpetrado por terceiros, conforme relatado às autoridades policiais em 15 de abril de 2025.

A relação jurídica existente entre as partes é inegavelmente de consumo, submetendo-se ao regramento estabelecido pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que consagra o princípio da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos

causados aos consumidores. O artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que 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.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias encontra-se consolidada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, conforme enunciado da Súmula 479, que estabelece: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

O próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, parágrafo 3º, estabelece excludentes da responsabilidade do fornecedor, dispondo que este só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No caso vertente, a prova dos autos não autoriza o reconhecimento de culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, tampouco da inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários.

A questão essencial a ser dirimida consiste em verificar se a autora, ao utilizar seus dispositivos de segurança pessoais - senha eletrônica, token e validação em seu próprio celular cadastrado - agiu de forma diversa daquela que normalmente utilizaria sua conta



bancária em operações legítimas, ou se, ao contrário, operou os sistemas bancários exatamente da forma contratualmente prevista e tecnicamente esperada.

Os elementos probatórios dos autos demonstram inequivocamente que a autora utilizou corretamente todos os mecanismos de segurança disponibilizados pelo banco apelado. Conforme se extrai do boletim de ocorrência de fls. 11/16 e da própria narrativa apresentada pelo banco réu em sua contestação de fls. 307/319, a autora acessou o aplicativo bancário mediante inserção de suas credenciais pessoais, digitou suas senhas em seu próprio dispositivo celular previamente cadastrado junto à instituição financeira, validou as operações mediante utilização do token eletrônico gerado pelo sistema do banco, e confirmou cada uma das transferências exatamente da mesma forma que o faria em qualquer operação bancária legítima.

Não há, nos autos, qualquer elemento probatório que indique que a autora tenha fornecido suas senhas a terceiros, que tenha permitido acesso remoto ao seu dispositivo celular, ou que tenha realizado as operações de forma diversa daquela contratualmente prevista para o uso regular de sua conta bancária. Ao contrário, a fraude consumou-se precisamente porque a autora operou o sistema bancário exatamente da forma tecnicamente correta, validando pessoalmente cada transação em seu dispositivo pessoal, tal como faria em qualquer operação bancária ordinária.

A circunstância de a autora ter sido enganada por terceiros



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que se fizeram passar por funcionários do banco não configura uso inadequado ou irregular dos mecanismos de segurança bancária. A autora não violou qualquer dever contratual de sigilo ou de guarda de suas credenciais de acesso. Ela simplesmente utilizou sua conta bancária da forma regular e contratualmente prevista, validando operações que acreditava serem legítimas após receber contato de suposto funcionário do banco através de número de telefone institucional.

O banco apelado, em suas razões recursais de fls. 434/444, sustenta que a autora acessou o aplicativo bancário, digitou seus dados bancários e senha eletrônica, teve oportunidade de conferir o extrato de movimentação, realizou as operações solicitadas, visualizou nome estranho do favorecido na confirmação do pagamento, digitou a senha do cartão, validou as transações com o token e concluiu as operações. Todavia, todos esses procedimentos descritos pelo banco réu correspondem exatamente ao uso regular e correto do sistema bancário. A autora fez exatamente aquilo que qualquer correntista faz ao realizar operações legítimas por meio dos canais eletrônicos da instituição financeira.

A visualização de nome de favorecido desconhecido não caracteriza negligência da consumidora, porquanto os estelionatários, ao se apresentarem como funcionários do banco, induziram-na a crer que as transferências eram necessárias para regularização de sua conta ou para proteção contra fraudes. A consumidora, nesse contexto de engenharia social, não tinha como



discernir a ilegitimidade das operações, uma vez que acreditava estar cumprindo orientações oficiais da instituição financeira.

Por outro lado, os extratos bancários acostados aos autos demonstram que as transferências realizadas pela autora no montante de R\$ 84.013,97 foram efetivadas em curto espaço de tempo, nos dias 16 e 17 de abril de 2025, mediante múltiplas operações via PIX para diferentes destinatários, em valores significativos e absolutamente incompatíveis com o perfil transacional habitual de consumidora idosa, aposentada, com poucos recursos financeiros oriundos de benefício previdenciário.

É precisamente neste ponto que reside a falha na prestação dos serviços bancários. As operações realizadas pela autora, embora tecnicamente validadas mediante utilização correta dos dispositivos de segurança pessoais, eram manifestamente atípicas e incompatíveis com o histórico de movimentação financeira da correntista. As transferências de valores elevados, em curto espaço de tempo, para múltiplos destinatários desconhecidos, representavam evidente desvio do padrão transacional da consumidora.

Cabia ao banco apelado, no exercício de seu dever de vigilância e segurança sobre as operações bancárias realizadas por seus clientes, implementar sistemas eficazes de detecção de operações atípicas e suspeitas. A instituição financeira tem o dever de monitorar as transações realizadas por seus correntistas e de identificar movimentações que fujam ao perfil habitual de cada



cliente, bloqueando preventivamente operações suspeitas e exigindo confirmações adicionais antes de sua efetivação.

O fato de as operações terem sido validadas mediante utilização correta de senha, token e dispositivo cadastrado não exime a instituição financeira de seu dever de implementar camadas adicionais de segurança quando se tratar de movimentações atípicas. A segurança bancária não pode se resumir à mera verificação formal da autenticidade da senha e do token, devendo abranger também a análise do perfil transacional do cliente e a adoção de medidas preventivas quando identificadas operações incompatíveis com o histórico de movimentação financeira.

No caso concreto, o banco apelado permitiu que sucessivas transferências de valores elevados e manifestamente incompatíveis com o perfil da correntista fossem efetivadas sem qualquer bloqueio preventivo, sem exigência de confirmação adicional por meio de outro canal de comunicação, e sem qualquer verificação junto à titular da conta acerca da legitimidade das operações. Tal conduta configura evidente falha no dever de segurança e vigilância sobre as operações bancárias.

Ademais, conforme confessado pela própria instituição financeira em sua contestação apresentada às fls. 307/319, não foi acionado o Mecanismo Especial de Devolução, instituído pela Resolução nº 103, de 28 de abril de 2021, do Banco Central do Brasil, que estabelece procedimentos obrigatórios para mitigação

de fraudes no âmbito do sistema de pagamentos instantâneos. O artigo 1º da referida Resolução determina que as instituições participantes do arranjo de pagamentos instantâneos devem implementar mecanismos que permitam o bloqueio cautelar de recursos transferidos e a devolução de valores em casos de suspeita de fraude ou falha operacional.

A omissão do banco apelado em acionar o Mecanismo Especial de Devolução, mecanismo essencial e obrigatório para a prevenção e mitigação de fraudes no sistema PIX, configura grave falha na prestação dos serviços bancários, contribuindo decisivamente para a impossibilidade de recuperação dos valores desviados. O próprio banco, em sua resposta, limitou-se a alegar que buscou recuperar os valores transferidos e que obteve êxito parcial, sem, contudo, demonstrar que adotou tempestivamente todas as medidas previstas na regulamentação do Banco Central para bloqueio e devolução dos recursos fraudulentamente transferidos.

A falha sistêmica no monitoramento de operações atípicas e a omissão no acionamento do Mecanismo Especial de Devolução evidenciam que a instituição financeira não adotou todas as cautelas exigíveis para a prevenção de fraudes, descumprindo seu dever regulamentar e contratual de segurança.

Nesse contexto, não se pode reconhecer a existência de culpa concorrente da consumidora. A autora utilizou sua conta bancária exatamente da forma contratualmente prevista e



tecnicamente esperada, validando as operações mediante utilização correta de todos os dispositivos de segurança disponibilizados pelo banco. O fato de ter sido enganada por estelionatários que se fizeram passar por funcionários da instituição financeira não caracteriza violação de dever contratual ou uso inadequado do sistema bancário.

A responsabilidade pelo evento danoso deve ser integralmente atribuída ao banco apelado, que falhou em seu dever de detectar e bloquear operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil da correntista, bem como em seu dever regulamentar de acionar o Mecanismo Especial de Devolução previsto na Resolução BCB nº 103/2021.

A r. sentença de fls. 399/402, ao reconhecer a culpa concorrente e limitar a condenação a 50% dos valores subtraídos, não se ajusta à realidade probatória dos autos e merece reforma. A condenação deve abranger a integralidade dos valores desviados, ou seja, R\$ 84.013,97.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, a autora, em suas razões recursais de fls. 416/429, insurge-se contra o indeferimento do pedido de indenização por danos morais, alegando que a situação vivenciada configura dano moral in re ipsa, presumido pela própria gravidade do evento. Sustenta a apelante que, na condição de consumidora idosa, hipervulnerável, perdeu mais de R\$ 80 mil de sua reserva financeira, foi exposta à fraude, viveu insegurança emocional e material, e ainda teve negada a



restituição administrativa.

O pedido, contudo, não merece acolhida. O dano moral indenizável pressupõe a violação a direitos da personalidade, com efetiva lesão à dignidade, honra, imagem, intimidade ou outros atributos inerentes à pessoa humana, conforme consagrado no artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal de 1988.

No caso vertente, embora se reconheça o dissabor, a frustração e o transtorno experimentados pela autora em decorrência do golpe bancário, não se verifica a ocorrência de dano extrapatrimonial indenizável, mas sim mero aborrecimento inerente à vida em sociedade. A subtração de valores mediante fraude praticada por terceiros, conquanto cause indiscutível prejuízo material e desconforto emocional à vítima, não configura, por si só, violação a direitos da personalidade apta a ensejar reparação por danos morais, especialmente quando inexistente prova de que o evento tenha causado abalo psíquico grave, constrangimento público, ofensa à honra ou qualquer outro sofrimento que transcenda a esfera patrimonial.

Conforme consignado na r. sentença de fls. 399/402, o fato em questão configura mero dissabor, o que afasta a possibilidade de condenação ao pagamento da reparação pleiteada. De fato, o dano moral não pode ser banalizado, devendo reservar-se às hipóteses em que efetivamente caracterizada lesão grave a direitos da personalidade. A mera ocorrência de fraude bancária, sem outros elementos que evidenciem sofrimento psíquico intenso ou



violação à dignidade da pessoa humana, não autoriza a condenação em danos morais.

Ademais, no caso concreto, eventual dano moral experimentado pela autora não decorreu de conduta da instituição financeira, mas sim da ação criminosa perpetrada pelos estelionatários. O nexos causal entre a conduta do banco e o alegado dano extrapatrimonial não restou demonstrado nos autos. A autora não comprovou, por qualquer meio de prova, que tenha sofrido abalo psíquico relevante, constrangimento público ou ofensa à sua honra e dignidade em decorrência da conduta específica da instituição financeira. O golpe foi perpetrado por terceiros, estelionatários que se fizeram passar por funcionários do banco, conforme narrado no boletim de ocorrência de fls. 11/16, sendo estes os verdadeiros causadores de eventual abalo emocional experimentado pela vítima.

Assim, os dissabores experimentados pela autora em razão da falha na prestação de serviços da requerida não são capazes de imprimir violação à honra e à dignidade humana.

Não se desmemore que, para configurar-se a necessidade de o Poder Judiciário impor condenação por danos morais, é necessário que o pleiteante demonstre o preenchimento dos requisitos legais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato ilícito e o nexos de causalidade.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

***“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto***

*jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.*

*Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexos causal.*

*“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”*

E arremata:

*“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas.”<sup>1</sup>*

No caso, a eventual falha na prestação dos serviços pela requerida gerou desconforto e aborrecimento à autora, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente

---

<sup>1</sup> Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.

da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com cediço, o simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: "*(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre o amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.*" (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do banco e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para afastar a culpa concorrente reconhecida em primeiro grau e condenar o banco a restituir integralmente os valores desviados, ou seja, R\$ 84.013,97, com correção monetária pelo IPCA desde o efetivo prejuízo (Súmula 43, STJ), ou seja, do desembolso; e acrescidos de juros de mora mensais pela Selic



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), deduzido o índice de atualização monetária em observância do entendimento consagrado pelo STJ no julgamento do Tema 1.368.

Mantida a sucumbência recíproca, ficam os honorários advocatícios dos patronos da autora arbitrados em 15% sobre o valor da condenação e dos patronos do banco em 10% sobre o proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização pelo dano moral postulado pela autora.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

Relator



**Voto nº 41.033**

Apelação Cível nº 1008630-59.2025.8.26.0161

Comarca: Diadema

Apelante/Apelado: Fátima dos Santos Francisco Gentil

Apelado/Apelante: Itaú Unibanco S/A

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

Adotado o relatório do douto relator, registro minha divergência.

Com efeito, a demanda versa sobre indenização por danos materiais e morais em razão de golpe denominado “falsa central de atendimento”.

A r. sentença combatida julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Recursos de ambas as partes.

O voto condutor negou provimento ao recurso do banco e deu parcial provimento ao recurso da autora para afastar o pedido de indenização por danos morais.

Contudo, preservado o posicionamento do i. Relator, quanto aos danos morais, o recurso da autora merece ser provido, pelos fundamentos a seguir aduzidos.

Do conjunto probatório dos autos, infere-se que os dissabores sofridos pela autora, ultrapassam o mero aborrecimento, diante da realização de operações financeiras ilícitas em sua conta bancária, em razão da falha no sistema de segurança do réu.

Assim, o dano moral está devidamente configurado, nos termos da Súmula 479 do STJ, tratando-se de fortuito interno.

Evidente o grave transtorno sofrido pela autora que se viu submetida a uma situação de constrangimento, tendo sido induzida a realizar

transações fraudulentas em sua conta bancária, todas realizadas em curto espaço de tempo e em valores vultuosos que somam R\$ 82.995,13 e refogem ao seu perfil financeiro.

Ademais, de acordo com o entendimento que o C. STJ “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.**” (REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Dessa forma, diante de todo o exposto, tem-se que o transtorno sofrido pela autora extrapola o simples aborrecimento do dia a dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Assim, a autora faz jus a indenização por danos morais.

É neste sentido o entendimento do STJ:

**“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9 , 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).**

**“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).**

Considerando tais premissas, fixa-se o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra adequado e em observância nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

A propósito a quantia arbitrada se revela equânime e dentro dos parâmetros utilizados por esta E. Corte e E. Câmara em casos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

semelhantes. Confira-se:

**“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO -** Autora que afirma que recebeu ligação em que um terceiro se identificou como funcionário do banco corréu (Crefisa) informando que teria crédito a receber - Autora que seguiu orientações do golpista para cancelamento da operação e foi orientada a pagar boleto bancário no montante de R\$24.855,93, tendo como beneficiário terceiro corréu (JVR Consultoria) - Engodo que resultou na contratação de empréstimo consignado sem o seu consentimento, no valor de R\$26.914,71 - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Cabimento em parte. **CONDUTA DO CORRÉU BANCO CREFISA S/A -** Contrato celebrado pela autora de forma eletrônica com terceiro de má-fé que se fez passar por funcionário do banco - Fraude perpetrada por terceiros bem caracterizada - Inexistência de válida manifestação da vontade da autora - Relação de consumo - Ônus probatório da regularidade da transação imputado ao banco corréu, que dele não se desincumbiu - Falha na segurança - Risco da atividade - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva do réu configurada (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Inexistência de prova de que a transação autorizada era compatível com o padrão e perfil da consumidora, especialmente porque houve imediata transferência dos valores mutuados para terceira empresa, a corré, que aqui ficou revel - Negligência, porém, da consumidora em não buscar um meio de comunicação idôneo para contato - Peculiaridades a indicar que, apesar da responsabilidade do banco corréu em não se atentar ao perfil do consumidor, a conduta da autora foi determinante para a efetivação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Hipótese de culpa concorrente entre o Banco corréu e a autora - Contrato que deve ser declarado nulo perante a autora - Banco corréu que deve ser condenado a devolver a metade dos valores de eventuais descontos ocorridos em seu benefício previdenciário - Banco réu que, se o caso, deve buscar ressarcimento de seu prejuízo por ação própria contra quem de direito - **DANOS MORAIS -** Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal. **CONDUTA DA CORRÉ JVR -** Corré revel a quem é imputada a conduta de participar ativamente e se beneficiar da fraude de que foi vítima a autora, sendo a beneficiária dos valores em discussão - Presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial - Pedido integralmente procedente contra essa ré - Condenação ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação para (i) declarar a nulidade do contrato e a inexigibilidade da dívida daí decorrente em face da autora; e (ii) condenar o réu Banco Crefisa S/A à restituição, pela metade, dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora; (iii) condenar a ré JVR à restituição da totalidade dos valores indevidamente descontados do benefício

previdenciário da autora, sendo que, quanto à metade, a condenação é solidária com o corréu; e (iv) condenar a ré JVR ao pagamento de danos morais. Sucumbência recíproca entre a autora e o réu Banco Crefisa e sucumbência integral da ré JVR. Dá-se parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1000119-30.2025.8.26.0466; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pontal - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025).

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de contratos de empréstimos consignados c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Contrato bancário. Autenticidade impugnada. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a efetiva celebração dos contratos pela parte autora. 2. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário recebido pela parte autora. Cabimento. Retorno das partes ao status quo ante. 2.1. Restituição dobrada. Cabimento. Cobranças que, à falta de comprovação da contratação, objetivamente não eram justificáveis. Entendimento fixado pelo C. STJ no julgamento do Embargos de Divergência nº 1.413.542-RS. 2.2. Juros de mora. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos, por se tratar de ilícito extracontratual (CC, art. 398). 3. Dano moral. Descontos sobre benefício previdenciário destinado a subsistência da parte autora. Ausência de justa causa. Dano in re ipsa. Indenização que ora se arbitra em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com precedentes desta E. 15ª Câmara de Direito Privado, e consideradas as peculiaridades da hipótese. 4. Consectários da condenação. Matéria de ordem pública, que pode ser conhecida de ofício. Determinação para aplicação da Lei nº 14.905/2024, quanto à atualização monetária e juros, a partir de sua vigência. 5. Sentença reformada, para condenar a ré ao pagamento da indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e a arcar integralmente com os encargos de sucumbência, determinada a aplicação da Lei nº 14.905/2024 a partir de sua vigência. Recurso da ré desprovido, provido o da autora, com determinação de ofício.” (TJSP; Apelação Cível 1035651-25.2023.8.26.0114; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025) (g.n.).

Dessa forma, deve a verba indenizatória ser fixada na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil), com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, por se tratar de relação contratual (CC, art. 405).

**Uma observação deve ser feita.**

Os cálculos, em fase de cumprimento de sentença, deverão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerar os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de 1% ao mês, **até 28/08/2024** (art. 5º, II da Lei nº 14.905/2024).

**A partir de 29/08/2024**, incidirá como índice de correção o estabelecido no art. 389, parágrafo único do Código Civil e a taxa de juros legais estabelecida no art. 406, § 1º do mesmo Diploma Legal.

Por fim, diante do provimento do recurso da autora, deverá o réu arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Em harmonia com todo o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora, com observação.

**ACHILE ALESINA**  
**3º Desembargador**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	29	Acórdãos Eletrônicos	RODOLFO PELLIZARI	2F63139F
30	34	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2F68C1C1

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1008630-59.2025.8.26.0161 e o código de confirmação da tabela acima.