



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000231344

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008754-21.2024.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado FRANCISCO PAIS DE SANTANA (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, 18 de março de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008754-21.2024.8.26.0438

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelado: Francisco Pais de Santana

Comarca: Penápolis

Voto nº 9157

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO BANCÁRIO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que declarou nulo empréstimo consignado fraudulento e condenou a instituição financeira a restituir valores em dobro e pagar danos morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se a fraude em empréstimo consignado configura fortuito interno ou externo; verificar se há culpa exclusiva do consumidor que forneceu dados a fraudadores.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno inerente à atividade bancária.

A fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias não configura excludente de responsabilidade, pois ausentes a imprevisibilidade e a inevitabilidade que caracterizam o fortuito externo.

O sistema de segurança do banco falhou ao não bloquear operação de pagamento de boleto incompatível com o perfil de movimentação e a renda mensal do consumidor.

A instituição financeira não apresentou o contrato assinado quando intimada, o que corrobora a inexistência de manifestação de vontade do consumidor.

A conduta do consumidor induzido por engenharia social não configura culpa exclusiva apta a romper o nexo causal, cabendo ao banco investir em mecanismos de proteção.

A restituição em dobro independe do elemento volitivo do fornecedor quando a cobrança é contrária à boa-fé objetiva, conforme Tema 929 do STJ.

Os descontos indevidos sobre benefício previdenciário de caráter alimentar configuram dano moral, não se limitando a mero aborrecimento.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido. Honorários advocatícios majorados para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. Fraude em operação bancária configura fortuito interno e não exclui a responsabilidade da instituição financeira. 2. A ausência de mecanismos de detecção de anomalias transacionais caracteriza falha na prestação do serviço. 3. A restituição em dobro é cabível quando a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva. 4. Descontos indevidos sobre benefício previdenciário de natureza alimentar geram dano moral.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 42, parágrafo único; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/11/2011; STJ, EAREsp 676.608/RS; STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. p/ Acórdão Min. Hermann Benjamin; STJ, REsp 2.052.228/DF; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Des. Marco Pelegrini, j. 24/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 21/08/2025.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta pela instituição financeira para reformar a sentença de fls. 233/237, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com indenização por danos materiais e morais.

O consumidor ajuizou a ação em 4 de setembro de 2024, alegando que, em 25 de janeiro de 2024, foi creditado em sua conta corrente, mantida junto à instituição financeira ré, o valor de R\$ 16.800,00, referente a um empréstimo consignado (contrato nº 0123493236152) que não solicitou. Afirmou que, ao perceber o crédito, procurou a agência bancária e solicitou o estorno, o que teria sido providenciado, mas, ainda assim, passaram a ser efetuados descontos mensais de R\$ 401,30 em seu benefício de pensão por morte. Argumentou que a operação foi fraudulenta, configurando falha na prestação do serviço e prática abusiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Requereu, em tutela de urgência, a suspensão dos descontos. Ao final, pediu a declaração de nulidade do contrato, a condenação da ré à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 21.180,00.

A tutela de urgência foi indeferida e a gratuidade de justiça foi concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em sua contestação, a instituição financeira defendeu a regularidade da contratação, sustentando a ausência de sua culpa. Argumentou que o consumidor foi vítima de golpe aplicado por terceiros, ao fornecer seus dados pessoais e senha em uma ligação telefônica, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima e rompe o nexo de causalidade. Asseverou que as transações foram validadas mediante uso de senha pessoal e intransferível. Pugnou pela improcedência dos pedidos, inclusive o de indenização por danos morais, por ausência de ato ilícito.

Houve réplica.

Intimada a apresentar o contrato que deu origem aos débitos, a instituição financeira permaneceu inerte.

Sobreveio a sentença que julgou os pedidos procedentes para: a) declarar a inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade dos valores; b) condenar a instituição financeira a restituir em dobro os valores indevidamente descontados, com correção monetária e juros de mora a partir de cada desconto; e c) condená-la ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com correção monetária a partir da sentença e juros de mora desde o evento danoso. Pela sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

A instituição financeira apelou, reiterando a tese de culpa exclusiva do consumidor, que teria fornecido seus dados e senha a fraudadores. Insistiu na excludente de responsabilidade por fato de terceiro e na ausência de falha na prestação dos seus serviços, uma vez que as transações foram autenticadas por senha. Impugnou, por fim, a condenação por danos morais, por entender que não houve ato ilícito de sua parte e que os fatos configuram mero aborrecimento. Pediu a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente.

O recurso foi devidamente preparado.

O autor apresentou contrarrazões, nas quais defendeu a manutenção da sentença.

VOTO

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

A controvérsia reside na responsabilidade da instituição financeira por empréstimo consignado contratado de forma fraudulenta em nome do consumidor (pensionista). A instituição financeira sustenta que não pode ser responsabilizada, pois o consumidor teria sido vítima de golpe e, por desídia, fornecido seus dados pessoais e senha a terceiros, o que caracterizaria culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade. A sentença recorrida, no entanto, aplicou corretamente o direito à espécie.

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 pelo consumidor 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 do consumidor induzida pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente.

No caso em tela, o consumidor alega não ter contratado o empréstimo consignado cujas parcelas vêm sendo descontadas de seu benefício previdenciário. Em seu boletim de ocorrência (fls. 24-25), ele narra que recebeu ligação de suposta funcionária da instituição financeira, que, sob o pretexto de corrigir cobrança indevida, obteve seus dados bancários, inclusive a senha. Logo após, verificou o crédito de R\$ 16.800,00 em sua conta, seguido do pagamento de boleto no valor de R\$ 14.999,17. O extrato bancário de fls. 28-29 confirma a liberação do empréstimo em 25 de janeiro de 2024 e o pagamento do boleto no dia seguinte.

Foram juntados aos autos extratos de movimentação bancária da conta corrente mantida pelo autor junto ao Banco Bradesco (Agência 0022, conta 15.031-2), conforme documentos de fls. 26, 28, 31 e 207-209. A análise desses documentos permite identificar o perfil de operações habituais do correntista e confrontá-lo com as transações impugnadas.

O autor é beneficiário de pensão por morte do INSS, com renda bruta de R\$ 1.412,00, correspondente ao valor do salário mínimo vigente em 2024. O padrão de movimentação revelado nos extratos - especialmente o de fls. 207-209, que abrange os meses de dezembro de 2023 e janeiro de 2024 - consiste em créditos mensais do benefício previdenciário, transferências via PIX de valores moderados provenientes de familiares, pagamentos de contas de consumo doméstico e liquidação de faturas de cartão de crédito, com saldos que flutuam entre valores irrisórios e o montante do benefício mensal. Trata-se, portanto, de conta utilizada estritamente para subsistência e pequenas transações familiares.

As operações questionadas, contudo, não coincidem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com esse perfil e destoam drasticamente do histórico de movimentação. No dia 25 de janeiro de 2024, houve a liberação de empréstimo no valor de R\$ 16.800,00 (fls. 28 e 36). No dia seguinte, 26 de janeiro de 2024, foi realizado pagamento eletrônico de boleto de cobrança no valor de R\$ 14.999,17 (fls. 26 e 30). Esse pagamento representa mais de dez vezes a renda mensal do autor e não possui qualquer precedente em seu histórico bancário, configurando ruptura abrupta e inequívoca com o padrão habitual de uso da conta.

O contexto em que tais operações foram realizadas reforça a caracterização da fraude. Conforme consignado no Boletim de Ocorrência de fls. 24-25, o autor informou que forneceu dados pessoais e senha após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária do banco e lhe ofereceu estorno de taxas.

Diante desse quadro, constata-se que o sistema de segurança da instituição financeira não bloqueou operação de pagamento de boleto no valor de R\$ 14.999,17 realizada por consumidor cuja renda mensal corresponde a um salário mínimo e cujo histórico de movimentação jamais registrou transação de magnitude sequer aproximada. A ausência de mecanismos eficazes de detecção de anomalias - tais como alertas, bloqueios temporários ou exigência de confirmação adicional para operações flagrantemente incompatíveis com o perfil do correntista - prova a falha no dever de segurança inerente à atividade bancária, reforçando a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do risco da atividade, conforme art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Ao lado disso, diante da negativa de autoria pelo consumidor e de sua manifesta vulnerabilidade técnica e informacional, cabia à instituição financeira 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 senha pessoal ou 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.

Apesar de a instituição financeira apelante atribuir a culpa exclusivamente ao consumidor, ela não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da contratação. Intimada pelo juízo a apresentar o contrato assinado que comprovasse a adesão do consumidor ao empréstimo (fls. 221), a instituição financeira simplesmente deixou o prazo transcorrer sem qualquer manifestação (fls. 224). A ausência desse documento, que é essencial para demonstrar a manifestação de vontade do contratante, corrobora a versão do consumidor de que a operação foi fraudulenta e não autorizada. Portanto, embora o consumidor tenha sido ludibriado por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade, a responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro, que detectasse a atipicidade das operações e validasse a efetiva vontade de contratar, foi determinante para a ocorrência do dano.

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. As operações fraudulentas foram realizadas 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 procedência dos pedidos.

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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)

A conduta do consumidor, que, iludido por fraude bem elaborada, forneceu seus dados, não configura culpa exclusiva apta a romper o nexo causal. A engenharia social utilizada pelos criminosos é cada vez mais sofisticada, sendo dever das instituições financeiras investir em tecnologias e procedimentos que protejam seus clientes, sobretudo os mais vulneráveis, como idosos e pensionistas, de tais golpes. A falha na segurança do serviço é, portanto, manifesta e atrai a responsabilidade da apelante.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a nulidade do contrato, a devolução dos valores indevidamente descontados é medida de rigor. A sentença determinou a restituição em dobro, com fundamento no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, o que se mostra acertado. Conforme tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp 676.608/RS, a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, sendo cabível quando a cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como no caso presente, em que se realizaram descontos com base em um contrato inexistente.

Ademais, 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).

Quanto aos danos morais, a situação vivenciada pelo consumidor ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Ver-se privado de parte de seu benefício previdenciário, de natureza alimentar, em razão de descontos de um empréstimo que não contratou, gera angústia, insegurança e abalo psicológico que merecem reparação. O valor de R\$ 5.000,00, fixado na sentença, mostra-se razoável e proporcional às circunstâncias do caso, atendendo tanto ao caráter compensatório para a vítima quanto ao caráter punitivo-pedagógico para o ofensor, sem implicar enriquecimento sem causa.

Em suma, a apelação interposta pela instituição financeira não comporta provimento, devendo a sentença ser mantida em sua integralidade. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante, majorando-se os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator