



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000308404**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008793-47.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante ISABEL CRISTINA ASBAHR DE CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12275

APELAÇÃO Nº 1008793-47.2025.8.26.0320

APELANTE: ISABEL CRISTINA ASBAHR DE CAMARGO

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELAÇÃO. “Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais”. Fraude bancária.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS DE MILHARES DE REAIS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO. ESVAZIAMENTO DA CONTA DA AUTORA. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Recorrido que não se desincumbiu do ônus de provar que a autora foi negligente. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações da consumidora. Precedentes desta e. Câmara. Fortuito interno reconhecido. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, § 1º e súmula 479 do c. STJ).

DANO MATERIAL. Comprovação por meio de apresentação de extratos e comprovantes. Transações que resultaram em prejuízo líquido e certo. Danos objetivos indiscutíveis. Responsabilidade civil da instituição bancária. Dever de indenizar corretamente reconhecido.

RESTITUIÇÃO DOS VALORES. Descabimento da devolução em dobro. Ausência de prova de má-fé do suposto credor. Recurso afetado no c. STJ para julgamento sob rito de recurso repetitivo pendente. Posicionamento pacífico desta c. 18ª Câmara sobre a necessidade de prova da má-fé. Restituição que deve se dar da forma simples.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ISABEL CRISTINA ASBAHR DE CAMARGO contra sentença de fls. 247/251 que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em

10% sobre o valor atualizado da causa.

Alega a apelante, em síntese, que: i) o negócio jurídico para ser válido requer a manifestação de vontade; ii) a apelante, idosa e aposentada, foi vítima de fraude por engenharia social; iii) a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor; iv) a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira; v) as casas bancárias, ao permitirem acesso remoto de contas, reduziram em muito o custo de sua atividade, portanto, devem, em contrapartida, garantir ao usuário sistema eletrônico de maior segurança; vi) é inegável que a fraude perpetrada por terceiros no ambiente digital bancário não rompe o nexo causal, mas integra o risco da própria atividade desenvolvida pela instituição financeira ; vii) trata-se, portanto, de fortuito interno; viii) o Banco apelado não comprovou a existência de sistema eficaz de monitoramento de transações suspeitas, tampouco que tenha adotado qualquer bloqueio preventivo; ix) a culpa exclusiva da vítima não se caracteriza quando o consumidor é induzido a erro mediante fraude por engenharia social; x) a sentença é omissa quanto à análise do perfil de consumo da autora e das transações atípicas que deram origem ao prejuízo; xi) as operações de empréstimos sucessivos e PIX de alto valor a terceiros desconhecidos destoam completamente do histórico da cliente idosa; xii) sofreu grave abalo moral.

Recurso tempestivo, dispensada de preparo a recorrente por ser beneficiária da gratuidade de justiça, restando contrarrazoado.

Nas contrarrazões, o apelado requereu o não conhecimento do recurso ante a ausência de observância ao princípio da dialeticidade recursal.

**É o Relatório.**

Rejeito a alegação preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade. Com efeito, de uma simples leitura da peça de interposição, é possível notar que a parte recorrente impugnou satisfatoriamente os termos da r. sentença.

Segundo a inicial, a autora é idosa e aposentada. Foi vítima de fraude praticada por terceiros, após receber ligação telefônica de suposta funcionária do Banco Daycoval, que alegou cobrança de juros abusivos e prometeu redução das parcelas mediante procedimento pelo aplicativo bancário. Após contato telefônico, a golpista manteve comunicação via WhatsApp, inclusive com chamada de vídeo, induzindo a autora a acessar o aplicativo do banco e seguir comandos específicos, sob o pretexto de reduzir juros abusivos e devolver valores. Acreditando tratar-se de procedimento “oficial”, a autora seguiu as orientações, mas posteriormente constatou movimentações suspeitas em sua conta, com transferências via PIX para terceiros desconhecidos, nos valores de R\$ 3.490,00 cada, realizadas em sequência. Verificou também a contratação fraudulenta de dois empréstimos consignados, sem sua autorização ou consentimento, ambos realizados em 27/05/2025, com valores de R\$ 3.275,62 e R\$ 3.087,55, cada um parcelado em 36 vezes. As contratações ocorreram em segundos, sem oportunidade de leitura ou manifestação válida de vontade, evidenciando fraude e violação aos princípios da boa-fé e transparência.

Não obstante a defesa deduzida pelo banco réu, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar. **Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de subtração de considerável quantidade de dinheiro.** A alegação do consumidor é a de que não aquiesceu com as contratações, que envolveram milhares de reais em pouco tempo, ocorrendo o esvaziamento de sua conta.

Indiscutível que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que as transações seriam do perfil do correntista. **Após contratações de milhares de reais – NOVE operações**

**sequenciais, a conta foi dilapidada em sequência, por meio de transações.** Frise-se que inexistente qualquer indício de que era corriqueiro que o correntista solicitasse empréstimos de forma habitual, além de os PIX efetuados **corresponderem a quase sete mil reais.**

A contestação veio instruída por simples extratos dos quais não se observa a realização de empréstimos sequenciais, tampouco transferência de montantes elevados.

Por sua vez, como é possível depreender-se da contestação (fl. 83), o banco afirma que a autora foi vítima de “engenharia social”, o que permite o reconhecimento de que os fraudadores possuíam informações pessoais da autora. Assim, o banco imputa à alegada engenharia social a obtenção de informações pessoais, sem esclarecer por quais métodos poderiam ter sido obtidas, de molde a buscar o afastamento de sua responsabilidade por eventual vazamento de dados.

Considerando que a autora apresentou narrativa minudente sobre os fatos, é certo que incumbia ao banco requerido a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do réu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu no caso concreto.**

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de milhares de reais e imediato esvaziamento da conta,** mediante transações que não são corriqueiras.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas várias transações

fraudulentas, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante)**. Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido 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”*.

Neste sentir é a jurisprudência da Corte Cidadã:

*AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrichi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária. 4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrichi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras*

*trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. 5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido. (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto. 2. "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." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, **pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.** 4. Agravo interno a que se nega provimento. AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.*

De tal modo, possível concluir que as operações decorreram de falha de segurança da parte ré, não sendo imputável à conduta da autora.

Não se desconhece a existência de decisão do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a violação da boa-fé objetiva enseja a restituição dos valores em dobro, sendo dispensada a prova do elemento volitivo (REsp nº

1.413.542), contudo, há processo afetado sob rito dos recursos repetitivos (REsp nº 1.823.218) ainda pendente de julgamento.

Por isso, até que a questão seja pacificada nas cortes superiores, mantenho o posicionamento consolidado nesta 18ª Câmara de Direito Privado, no sentido da exigência de prova da má-fé para restituição em dobro.

A esse respeito:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. (...). Documentos apresentados pelo réu com assinatura impugnada pela autora, deixando o réu de se desincumbir do ônus probatório de comprovar a legitimidade da assinatura. É de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício da autora, mas deverão ser restituídos na forma simples e não em dobro, porque não houve demonstração inequívoca da má-fé do réu. (...).” (TJSP; Apelação Cível 1006731-49.2021.8.26.0037; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara – 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2022; Data de Registro: 23/09/2022).*

Todavia, inexistente qualquer margem para compensação por danos morais.

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.** De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

*Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o infável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que*

*pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bonus pacer familias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em tomo dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos. Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua laca expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.*

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: “A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidi esta Colenda Câmara em casos idênticos:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos *in re ipsa* - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.* (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025)**

***APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste***

*controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)*

*Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da troca de cartões". sentença de parcial procedência. recurso do réu e do autor. sentença reformada para restituição integral dos valores relativos às transações fraudulentas. Dano moral não configurado. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. I. Caso em exame 1. Apelação do banco réu requerendo a total improcedência da demanda. 2. Recurso do autor pleiteando a reparação integral dos danos materiais causados e a fixação de indenização por danos morais. II. Questões em discussão 3. Verificação: (i) de manutenção da culpa concorrente ou aplicação da culpa exclusiva do autor; (ii) responsabilidade da casa bancária pela autorização das transações que destoam do perfil do consumidor; (iii) de eventual fixação de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. **Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da troca de cartões". Falha na prestação do serviço evidenciada, sob a égide do CDC, sendo as transações bancárias destoantes do perfil de consumo do autor, sem que o réu comprovasse a autenticidade das operações, senão pela utilização de método falível de segurança. 5. No caso, a responsabilidade da instituição bancária decorre da falta de diligência e segurança no monitoramento das transações, que se desviaram, e muito, do perfil do consumidor. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio***

*cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 7. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 8. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento ao requerente, que já quitou a fatura. IV. Dispositivo e tese 9. Sentença reformada para determinar a repetição integral dos prejuízos patrimoniais sofridos pelo autor, com redimensionamento do ônus da sucumbência. 10. Não provido o apelo do réu e parcialmente provido o recurso do autor. (TJSP; Apelação Cível 1004337-59.2024.8.26.0071; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025)*

Reconheço a sucumbência recíproca. Os honorários devidos em favor do advogado da autora devem ser fixados em 15% sobre o proveito econômico, em conformidade com o disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, considerado o valor dos contratos declarados indevidos somado aos valores a serem devolvidos. Por sua vez, os honorários devidos ao advogado do réu, são fixados em 15% do valor da causa atualizado, descontados do benefício econômico da autora, observada a gratuidade de justiça.

Diante do exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos de número 998000880009 e 99800088012, bem como para condenar o réu à devolução dos valores eventualmente descontados em razão dos empréstimos, além dos valores transferidos por PIX da conta da autora que superem os créditos realizados por empréstimos. Juros a contar da citação e correção monetária dos desembolsos.

**ERNANI DESCO FILHO**

**RELATOR**