



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000131506

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009332-76.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que são apelantes MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A, é apelada CIBELE GOMES DA SILVA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 412

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1009332-76.2023.8.26.0451

COMARCA: PIRACICABA

APELANTE(S): MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. E MERCADO CRÉDITO SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.

APELADO(S): CIBELE GOMES DA SILVA ALVES

JUIZ (A) SENTENCIANTE: DIOGO CORREA DE MORAIS AGUIAR

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO E FORTUITO INTERNO CONFIGURADOS. CULPA CONCORRENTE. INEXIGIBILIDADE DE EMPRÉSTIMOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. A autora, contatada por terceiro que se passou por preposto da plataforma, foi induzida a contratar empréstimos e transferir valores sob a falsa promessa de liberação da função crédito. Posterior cobrança, retenção de valores, restrição dos serviços da conta e negativação. Sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais. Apelação interposta pelos réus.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir a responsabilidade das instituições financeiras pelas operações realizadas no contexto do golpe da falsa central de atendimento, à luz da distinção entre fortuito externo e fortuito interno e da conduta da consumidora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, devendo o nexo causal ser aferido à luz das circunstâncias concretas da fraude.

4. Configura-se o fortuito externo na fase de contratação, pois os comandos foram inseridos pela própria consumidora, induzida em erro por terceiro fraudador mediante engenharia social.

5. Configura-se o fortuito interno na etapa subsequente, diante da contratação inédita de crédito seguida de imediata pulverização dos valores, padrão típico de fraude que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de monitoramento dos réus.

6. Reconhecida a culpa concorrente, impõe-se a

inexigibilidade dos contratos e a disciplina proporcional dos efeitos patrimoniais.

7. A manutenção das cobranças, das restrições à conta e da inscrição do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes, fundadas em débito posteriormente reconhecido como inexigível, configura dano moral *in re ipsa*, justificando a manutenção da indenização fixada em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Em fraude bancária decorrente do golpe da falsa central de atendimento, a responsabilidade das instituições financeiras deve ser delimitada conforme o nexos causal, distinguindo-se fortuito externo e fortuito interno. 2. A existência de culpa concorrente da consumidora não afasta a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falhas em seus mecanismos de segurança. 3. A cobrança e a negativação fundadas em débito inexigível configuram ilícitos autônomos aptos a gerar dano moral.

Legislação relevante citada:

CDC, art. 6º, inc. VIII; art. 14, §1º e §3º, inc. II.

CC, art. 927, p. único; art. 945; art. 884.

CPC, art. 85, §2º, §8º e §8º-A; art. 98, §3º; art. 487, inc. I.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 28/11/2024.

TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 30/09/2024.

TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 04/12/2025.

TJSP, Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405, Rel. Sidney Braga, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 12/11/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 510/515, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para **DECLARAR** a inexigibilidade do débito em voga e **CONDENAR** os réus às obrigações de excluir os apontamentos negativos em nome da autora e cessar as cobranças relativas a tais supostos empréstimos e reativar os serviços de máquina de cartão, conta de pagamento e chave PIX, no prazo de 48*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(quarenta e oito) horas, a contar da intimação desta decisão pelo advogado em DJe, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais), limitada a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada ato, sem prejuízo de majoração em caso de reiterada desobediência; e, ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo IPCA e juros demora pela diferença entre a taxa Selic e o IPCA, ambos a partir do arbitramento. Assim, resolvo o mérito da ação, com base no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Custas e despesas processuais e honorários sucumbenciais que arbitro em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser pago por réu, nos moldes do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.”

Foram opostos Embargos de Declaração (fls. 518/520), rejeitados às fls. 527.

Os réus apelam conjuntamente, objetivando a reforma da r. sentença sustentando, em resumo: (a) a inexistência de falha na prestação dos serviços e exigibilidade do débito; (b) a ocorrência de culpa exclusiva da autora e de terceiro, caracterizando fortuito externo; e (c) a inexistência de dano moral indenizável, ou, subsidiariamente, a minoração do *quantum* arbitrado (fls. 531/543).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 552/560).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, do preparo (fls. 544/545) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento, sempre respeitado o posicionamento adotado pelo MM. Juízo de origem.

Em sua inicial, a autora narra que é microempresendedora individual e utiliza os serviços do Mercado Pago para recebimento de suas vendas, por meio de máquina de cartão, conta de pagamento e chave PIX. Afirma que, após ter solicitado cartão de crédito junto à plataforma (em julho de 2022), recebeu, em 23/03/2023, ligação proveniente de número telefônico

que, em seu visor, aparecia identificado como “Mercado Pago oficial”, por interlocutor que se apresentou como preposto da empresa, informando-lhe a suposta concessão de “crédito *express*”, que seria disponibilizado como limite do cartão.

Diz que, acreditando tratar-se de contato legítimo e seguindo as orientações transmitidas pelo referido interlocutor, realizou, pelo aplicativo, operações que imaginava necessárias para ativação da função crédito, dentre as quais a contratação de empréstimos e a transferência dos valores para conta indicada, com a promessa de posterior liberação do limite.

Sustenta que, em 18/04/2023, ao acessar o aplicativo, foi surpreendida com a existência de débito vinculado ao Mercado Crédito, referente a operações que afirma não ter pretendido contratar, e que, a partir de então, efetuou diversos contatos administrativos, sem obter solução.

Alega que, em razão do débito e da ausência de estorno, passou a sofrer bloqueio e restrições ao uso da máquina de cartão, da conta de pagamento e da chave PIX, além de posterior negativação de seu nome em cadastros de inadimplentes.

Requeru, assim, a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação dos réus à exclusão de eventuais restrições cadastrais, cessação das cobranças e reativação dos serviços vinculados à plataforma, bem como indenização por danos morais.

Sobreveio sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo a incidência das normas consumeristas ao caso, e a responsabilidade objetiva dos réus diante de falha na segurança/controlado de fraude, para declarar a inexigibilidade do débito e condenar os requeridos a excluir apontamentos negativos, cessar cobranças e reativar os serviços de máquina de cartão, conta e chave PIX, além de fixar indenização por dano moral em R\$ 5.000,00, com os consectários estabelecidos no *decisum*.

Assim, a controvérsia recursal limita-se à análise da responsabilidade da instituição financeira pelas operações decorrentes do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, à luz das circunstâncias do caso concreto.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do

Código de Defesa do Consumidor, pois as instituições financeiras exercem atividade comercial figurando como fornecedoras por expressa disposição do artigo 3º, *caput*, da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no parágrafo 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência da consumidora frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, era dever dos réus comprovarem a regularidade da contratação dos empréstimos impugnados.

Embora os réus sustentem a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva das instituições financeiras com a efetiva conduta do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, 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*.”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO,

Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e

autenticação, afasta o nexa causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação, encontram-se caracterizados tanto o fortuito externo quanto o fortuito interno.

No que toca ao fortuito externo, verifica-se sua configuração na medida em que as operações foram realizadas a partir de comandos inseridos pela autora, mediante utilização de credenciais de autenticação válidas, fornecidas por ela no contexto do golpe de engenharia social perpetrado por terceiro.

Não se pode extrair, do simples fato de o fraudador aparentar deter informações da autora, conclusão segura acerca de vazamento de

dados a partir dos réus.

Conforme se extrai da narrativa dos autos, a autora foi contatada por terceiro que se fez passar por preposto da plataforma e, no contexto da ligação, acreditou tratar-se de atendimento legítimo, passando a seguir as instruções recebidas para suposta liberação da função crédito de seu cartão.

Nesse contexto de confiança indevidamente induzida, a própria autora, por meio do aplicativo, procedeu à contratação dos empréstimos nº 385971220, no valor de R\$ 603,66, e nº 385969278, no valor de R\$ 4.096,42, bem como à transferência vinculada à operação nº 5604626770, no montante de R\$ 4.600,00 (conforme contestação de fls. 169/195, sem impugnação específica desses dados pela autora).

Não há controvérsia quanto à autoria material dos comandos. A vontade, todavia, encontrava-se viciada por erro provocado por arдил de terceiro, típico dos golpes de engenharia social.

Sob esse prisma, a fraude se desenvolveu fora do ambiente sistêmico dos réus, mediante a manipulação psicológica da vítima, que, acreditando estar em contato com agente legítimo da plataforma, foi levada a praticar atos que não desejava efetivamente realizar.

É plausível, à luz da experiência comum, que dados pessoais e circunstâncias negociais da autora tenham sido obtidos por outros meios, inclusive a partir de interações anteriores em ambientes digitais, cadastros, compras ou contatos telefônicos, **não sendo possível presumir, sem prova, a origem bancária do vazamento.**

Ainda assim, também não há dúvida de que a vontade da requerente não era a de contratar os empréstimos, mas, em verdade, a de viabilizar a liberação da função crédito de seu cartão junto à plataforma, conforme orientação do terceiro fraudador.

Delimitado o fortuito externo na fase de contratação, cumpre examinar, agora, a existência de fortuito interno na etapa subsequente de movimentação dos valores.

É incontroverso que a autora, ao contratar os empréstimos nº 385971220 e nº 385969278, teve os valores imediatamente

transferidos, no mesmo dia, para conta de terceiro, por meio da operação nº 5604626770, pulverizando integralmente o saldo recém-creditado.

Esta sequência de contratação inédita de crédito, seguida de seu imediato escoamento, constitui um padrão clássico de fraude por engenharia social, que deveria ter acionado os alertas de segurança dos réus.

O dever de segurança das instituições financeiras, no contexto tecnológico atual, transcende a mera verificação de senhas. Exige-se a implementação de algoritmos e sistemas de monitoramento comportamental capazes de correlacionar eventos e detectar padrões suspeitos como o verificado no caso em tela. A ausência de um bloqueio preventivo ou de uma confirmação ativa diante de tal cenário anômalo configura o defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Trata-se, portanto, de fortuito interno, nos exatos termos da Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. O fortuito interno está configurado uma vez que os réus não agiram para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, pois embora a conduta tenha sido iniciada por terceiro e facilitada pela atuação da consumidora, a sua consumação somente foi possível diante da ineficiência dos mecanismos de monitoramento transacional, que não detectaram nem interromperam um risco inerente e previsível à atividade financeira.

Portanto, embora não seja caso de aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, deve ser considerada a efetiva culpa concorrente da consumidora na forma do artigo 945, do Código Civil, *in verbis*:

“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Na hipótese dos autos, a reparação deve se dar de forma proporcional, diante da concorrência e proporcionalidade das culpas dos litigantes. Tal solução decorre da estrita aplicação do artigo 945 do Código Civil, acima referido, cuja incidência, mesmo em hipóteses de responsabilidade objetiva, é reforçada pelo Enunciado 459, da V Jornada de Direito Civil, segundo o qual *“A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na*

responsabilidade civil objetiva.”.

Nessas condições, a proporcionalidade reconhecida deve refletir diretamente nos efeitos patrimoniais da demanda, delimitando-se com precisão o alcance da responsabilidade das instituições financeiras.

No caso concreto, a inexigibilidade restringe-se aos contratos de empréstimo nº 385971220 e nº 385969278, que devem ser reputados inexigíveis. Em consequência, e considerada a culpa concorrente das partes, **fica vedada qualquer cobrança judicial ou extrajudicial deles decorrente, bem como a manutenção de retenções ou débitos automáticos.** Impõe-se, ainda, a obrigação de os réus promoverem a imediata exclusão de restrições e a regularização da conta da autora.

Com efeito, os valores oriundos dos referidos empréstimos foram, em sua quase totalidade, imediatamente transferidos no mesmo dia, por meio da operação nº 5604626770, no montante de R\$ 4.600,00, escoando-se da conta da autora a parcela diretamente vinculada à dinâmica fraudulenta, o que evidencia a vinculação entre a contratação do crédito e o golpe, atraindo, quanto a esse montante específico, a responsabilidade dos réus, nos limites da culpa concorrente já delineada.

Quanto a eventuais valores que já tenham sido debitados, retidos ou compensados pelos réus a título de cobrança dos contratos ora declarados inexigíveis, tais quantias devem ser consideradas abrangidas pela culpa concorrente reconhecida, não sendo devida restituição adicional nem autorizada a continuidade de qualquer cobrança.

Por outro lado, a diferença entre o montante dos empréstimos contratados (R\$ 4.700,08) e o valor efetivamente transferido a terceiros (R\$ 4.600,00), correspondente a R\$ 100,08, permaneceu na esfera patrimonial da autora, não estando vinculada ao dano decorrente da fraude. Tal quantia deverá ser restituída integralmente aos réus, sob pena de enriquecimento sem causa, nos termos do art. 884 do Código Civil.

Fica desde já autorizada a compensação do valor de R\$ 100,08 com eventuais quantias devidas à autora por força deste julgado, a ser realizada na fase de liquidação.

Superada a questão patrimonial, também merece confirmação a condenação por danos morais, reconhecida com acerto na hipótese.

Embora se reconheça que a autora contribuiu para a ocorrência do golpe ao seguir orientações de terceiro fraudador, é certo que, tão logo constatou o ocorrido, comunicou os fatos aos réus e solicitou providências, informando que desconhecia os empréstimos e que fora induzida a erro.

Ainda assim, os réus mantiveram a cobrança do débito e passaram a reter automaticamente os valores creditados na conta da consumidora, inviabilizando o uso da máquina de cartão, da conta de pagamento e da chave PIX, além de promoverem a negativação de seu nome.

Tais medidas foram fundadas em obrigação posteriormente reconhecida como inexigível, razão pela qual configuram condutas ilícitas próprias e autônomas, que não se confundem com a fraude praticada por terceiro.

A retenção indevida de créditos vinculados à atividade econômica da autora e a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes atingem diretamente sua honra, sua credibilidade e sua esfera jurídica patrimonial, caracterizando dano moral *in re ipsa*, que prescinde de demonstração específica do abalo sofrido.

Os danos morais, na definição do saudoso Professor Carlos Alberto Bittar, “*se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado*” (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.) [g.n.].

A jurisprudência, para fins de arbitramento do *quantum* indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro à parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, a indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se afigura moderada e proporcional, apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

Destarte, o recurso comporta parcial provimento para reformar a r. sentença, a fim de julgar parcialmente procedente a ação, declarando-se a inexigibilidade dos contratos de empréstimo nº 385971220 e nº 385969278, afastando-se qualquer cobrança deles decorrentes, bem como para reconhecer que eventuais valores já debitados ou retidos da autora em razão desses contratos ficam absorvidos pela culpa concorrente, determinando-se a restituição do saldo remanescente de R\$ 100,08 nos termos deste voto, mantida, no mais, a r. sentença, inclusive quanto à condenação por danos morais.

No que tange ao ônus sucumbencial, diante da reforma da r. sentença, impõe-se a redistribuição da sucumbência, devendo as custas ser suportadas em igual proporção pelas partes.

Ademais, trata-se de demanda em que são reduzidos os valores: a) do proveito econômico obtido pela parte; e b) da pretensão deduzida na inicial que não foi acolhida.

O arbitramento dos honorários advocatícios por apreciação equitativa é critério subsidiário, que somente tem lugar em casos em que o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, conforme Tema Repetitivo 1.076, do Colendo Superior Tribunal de

Justiça.

No caso dos autos, tendo em vista os baixos valores do proveito econômico e da pretensão não acolhida, mesmo a fixação de honorários no percentual máximo legal de 20% conduz a honorários advocatícios inferiores a um salário-mínimo, de forma que os honorários devem ser apreciados equitativamente, nos termos do art. 85, §§8º e 8º-A, do Código de Processo Civil, a fim de se evitar remuneração aviltante.

É relevante observar que a utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo como parâmetro auxiliar. Neste sentido, confirmam-se os seguintes julgados, *in verbis*:

“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - Autora que nega a contratação com o réu - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal da autora, buscando a reforma no tocante à rejeição da pretensão indenizatória - Descabimento - Negativas preexistentes que não restaram desconstituídas pelo apelante no momento da inclusão da restrição questionada - Aplicação da Súmula n.º 385 do STJ - Precedentes. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Pretensão de fixação por equidade, com aplicação do valor estabelecido pela Tabela da OAB - Impossibilidade - Inaplicabilidade do art. 85, § 8º-A, do CPC - Tabela da OAB que serve apenas como recomendação e não vincula o Poder Judiciário - Impossibilidade de suprimir do julgador o seu dever de analisar as concretas circunstâncias da causa e que podem justificar arbitramento em montante inferior ao sugerido pelo órgão de classe - Proveito econômico irrisório - Fixação que deve se dar com base no § 8º do art. 85, do CPC, em R\$ 1.000,00, pelo critério da equidade, evitando-se, assim, enriquecimento sem causa e remunerando-se adequadamente o patrono da parte - Processo que teve curso linear, célere, livre de incidentes acessórios, sem abertura de instrução probatória, em causa que não revelava complexidade, pois envolvia questão conhecida e corriqueira, com solução normativa sem interpretações diversas. Nega-se provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS SOBRE BASE IRRISÓRIA. POSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO POR EQUIDADE. MAJORAÇÃO. O art. 85, § 8º, do CPC autoriza a fixação de honorários advocatícios por equidade quando o proveito econômico for irrisório, o que se verifica no presente caso, dada a reduzida expressão monetária da condenação (R\$ 895,80). A fixação de 15% sobre base irrisória, embora respeite o percentual legal, resulta em verba honorária insuficiente para remunerar adequadamente o trabalho desempenhado pelo patrono da parte vencedora, revelando-se desproporcional e incompatível com a dignidade da advocacia. A utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo apenas como parâmetro auxiliar. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para modificar os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença, arbitrando-os, por equidade, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).” (TJSP; Apelação Cível 1027663-16.2024.8.26.0405; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Fornecimento de água. Falha na prestação de serviços. Privação indevida de serviço essencial experimentada pelo autor. Dano moral reconhecido na origem. Indenização bem arbitrada, segundo os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Honorários advocatícios sucumbenciais. Arbitramento por equidade. Impossibilidade. Causa não enquadra no art. 85, § 8º, do CPC. Fixação nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Tabela da OAB. Vinculação inexistente. Mera recomendação. Sentença reformada. Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1013589-18.2024.8.26.0223; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025).

Assim, levando em consideração os baixos valores do proveito econômico obtido pelos réus com o parcial provimento do recurso, bem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como sopesando-se o grau de zelo do profissional e a baixa complexidade da causa, a verba honorária deve ser fixada, por equidade, em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em favor do Patrono dos réus, mantendo-se, no mais, os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor da autora.

Fica vedada a compensação de honorários, na forma do artigo 85, parágrafo 14, do Código de Processo Civil.

A exigibilidade da verba honorária, contudo, fica suspensa enquanto perdurar a condição de hipossuficiência da autora, nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **dar provimento parcial ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator