



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000170103**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009398-56.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ILDA VIEIRA DOS SANTOS.

**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, 4 de março de 2026.

**DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 337**

**APELAÇÃO CÍVEL nº: 1009398-56.2024.8.26.0084**

**COMARCA: VILA MIMOSA**

**APELANTE(S): BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**APELADO(S): ILDA VIEIRA DOS SANTOS**

**JUIZ (A) SENTENCIANTE: ROGINER GARCIA CARNIEL**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. ACCOUNT TAKEOVER. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação ajuizada por correntista idosa e semianalfabeta em razão da realização de contratações de crédito e transferências via PIX sem sua anuência, com descontos indevidos em benefício previdenciário. Sentença de procedência dos pedidos. Apelação interposta pelo réu.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação do serviço bancário; (ii) a caracterização de fortuito interno; (iii) a legitimidade da cobrança de seguro não contratado; (iv) a forma de restituição dos valores indevidamente subtraídos; e (v) a manutenção da indenização por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A revelia da instituição financeira e a ausência de prova idônea e tempestiva da regularidade das contratações impugnadas mantêm a presunção de veracidade dos fatos narrados na inicial.

4. A tomada fraudulenta da conta por terceiro, com contratações de crédito e transferências eletrônicas em padrão incompatível com o perfil da autora, caracteriza fortuito interno e atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

5. Os descontos relativos a empréstimos e seguro não contratado configuram cobrança indevida em proveito próprio do banco, impondo restituição em dobro.

6. As transferências via PIX, embora decorrentes da mesma falha de segurança, constituem dano material direto,

sujeitando-se à restituição simples, por não configurarem cobrança indevida em proveito da instituição financeira.

7. O dano moral mantém-se configurado diante do escoamento indevido de verba de natureza alimentar, sendo adequada a indenização fixada no valor de R\$ 8.000,00.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A fraude bancária decorrente de falha nos mecanismos de segurança configura fortuito interno e enseja a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. A restituição em dobro é aplicável às cobranças indevidas relativas a empréstimos e seguro não contratado. 3. As transferências fraudulentas via PIX devem ser restituídas de forma simples, por não configurarem cobrança indevida em benefício do banco.

Legislação relevante citada:

CDC, art. 14, §1º; art. 42, p. único; art. 6º, inc. VIII.

CC, art. 927, p. único.

CPC, art. 434; art. 435; art. 487, inc. I.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível 1001283-96.2021.8.26.0554, Rel. Fabio Tabosa, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 22/03/2023.

TJSP, Apelação Cível 1007779-25.2022.8.26.0161, Rel. Ana Lucia Romanhole Martucci, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 04/07/2023.

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, j. 04/12/2025.

TJSP, Apelação Cível 1025890-15.2023.8.26.0002, Rel. Maria Fernanda de Toledo Rodvalho, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 25/04/2025.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 300/302, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“Posto isso, JULGO PROCEDENTE a ação para condenar a ré a pagar à autora:*

*1. R\$ 10.293,50 (dez mil, duzentos e noventa e três Reais e cinquenta centavos), a título de devolução em dobro dos valores*

*indevidamente descontados até a propositura da ação para pagamento das parcelas;*

*2. R\$ 4.550,00 (quatro mil quinhentos e cinquenta Reais), numerário equivalente ao dobro dos valores irregularmente suprimidos do benefício previdenciário da autora sob a rubrica seguro proteção;*

*3. à devolução em dobro também de todos os valores indevidamente descontados do benefício da autora em favor da ré entre a propositura da demanda e o cumprimento definitivo da tutela antecipada concedida às fls. 118/120, a qual TORNO DEFINITIVA;*

*4. R\$ 8.000,00 (oito mil Reais), a título de indenização pelos danos morais sofridos.*

*Sem prejuízo, DECLARO A INEXISTÊNCIA dos contratos indicados às fls.118 para todos os fins de direito, o que inclui a proibição de inserção do nome da autora em cadastros restritivos por força desses contratos nulos.*

*A indenização por dano moral deverá ser corrigida monetariamente desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros moratórios desde a citação, considerando ser a de responsabilidade contratual. O valor da indenização será corrigido pelo IPCA do IBGE e acrescido de juros moratórios mensais pela taxa SELIC, descontado o IPCA e desconsiderada eventual diferença negativa mensal, nos termos das alterações introduzidas no CC pela Lei 14.905/24. A repetição do indébito deverá ser corrigida pelos mesmos parâmetros, com juros legais desde a citação e correção monetária desde a propositura, para as parcelas descontadas e anteriormente, e do efetivo desconto para as que se operaram no curso da demanda.*

*Por fim, condeno a ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte autora, a qual arbitro em dez por cento do valor atualizado da condenação.*

*Declaro extinto o feito, com apreciação do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.”.*

O réu apela objetivando a reforma da r. sentença sustentando, em resumo: (a) que os efeitos da revelia não induzem automaticamente

ao julgamento de procedência do pedido inicial, vez que a presunção de veracidade dos fatos alegados é relativa; (b) que as contratações impugnadas e as transações questionadas foram realizadas por meio eletrônico, mediante uso de senha pessoal e logs de segurança, inexistindo vício ou falha na prestação do serviço; (c) que inexistente prova dos alegados descontos sob a rubrica “seguro proteção”, impugnando a condenação ao respectivo ressarcimento; (d) que, se mantida a condenação, a restituição dos valores deve ocorrer de forma simples, por ausência de má-fé do réu; e (e) a inexistência de dano moral indenizável ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado (fls. 306/340).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 347/357).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Diante da tempestividade, do preparo (fls. 341/343) 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.

Na petição inicial, a autora, pessoa idosa, aposentada, semianalfabeta e sem acesso a meios eletrônicos, narra que sempre recebeu seu benefício previdenciário por meio de conta mantida junto à instituição financeira ré, realizando as movimentações exclusivamente de forma presencial, com saques em agência bancária.

Relata que, a partir de junho de 2024, passou a perceber redução significativa e progressiva no valor líquido de sua aposentadoria, situação que se agravou nos meses subsequentes, a ponto de, em outubro de 2024, receber quantia substancialmente inferior àquela habitualmente percebida.

Diante da inconsistência, dirigiu-se à agência bancária, ocasião em que foi informada da existência de diversas operações realizadas em seu nome, sem sua autorização, consistentes na contratação de sete empréstimos, todos na mesma data (21/06/2024) incluindo empréstimos consignados e contratos de cartão de crédito consignado, bem como na realização de numerosas transferências

via PIX, efetuadas em sequência e destinadas a terceiros estranhos à relação jurídica.

Consta dos extratos bancários juntados pela autora (fls. 29/33) que, após a liberação dos valores decorrentes das operações de crédito, foram realizadas mais de uma centena de transferências via PIX, quase todas no valor individual de R\$ 99,99, evidenciando padrão absolutamente atípico em relação ao histórico de movimentação da autora.

A parte autora afirma que jamais contratou os referidos empréstimos, tampouco autorizou as transferências eletrônicas, destacando que não possui familiaridade com tecnologia, não utiliza internet banking e não dispõe de aparelho celular, circunstâncias que afastam a verossimilhança da alegada contratação remota por senha, token ou autenticação eletrônica. Sustenta, ainda, que, ao buscar esclarecimentos junto à instituição financeira, não obteve solução, tendo sido, inclusive, orientada a contratar novo empréstimo para quitação dos anteriores, o que recusou.

Além das operações de crédito e transferências impugnadas, aponta a incidência de descontos mensais relativos a seguro não contratado, bem como cobrança de tarifa por envio de mensagens SMS (embora não possua telefone celular), fatos igualmente comprovados por meio dos extratos bancários acostados à inicial.

Sobreveio sentença que, reconhecendo a revelia da instituição financeira, declarou a inexistência dos contratos impugnados e julgou procedentes os pedidos, condenando o réu à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, inclusive daqueles relativos ao seguro não contratado, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, além de tornar definitiva a tutela concedida para cessação dos descontos e vedação de negativação.

Inconformada, a instituição financeira interpôs o presente recurso de apelação. Assim, a controvérsia recursal cinge-se a verificar se houve falha na prestação do serviço bancário, com consequente responsabilização da instituição financeira pelas operações fraudulentas realizadas por terceiros — notadamente contratações de empréstimos e transferências via PIX —, bem como a extensão da restituição devida e a adequação da indenização por dano moral arbitrada

na sentença.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores 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”.

Em consequência do entendimento supra, forçoso reconhecer que a relação havida entre as partes é de consumo, posto que caracterizada a relação jurídica entre o “fornecedor” (banco) e a “consumidora” (autora), tendo por objeto o “produto” (crédito).

O elemento comercializado pelo banco é o crédito, que deve ser considerado bem imaterial e, portanto, produto, consoante preconiza o parágrafo 1º, do artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A parte autora deve ser admitida como consumidora, por força de ficção legal prevista no artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que pretende nesta ação discutir a validade de operações e contratações realizadas em seu nome, supostamente sem sua anuência, estando, pois, exposta às práticas previstas nos Capítulos IV e V, do Título I, do referido Código.

No presente caso, ante a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC), era dever do banco réu comprovar a legitimidade da contratação impugnada e a regularidade dos descontos efetuados no benefício da autora.

A instituição financeira, contudo, permaneceu inerte no momento processual adequado, deixando de apresentar contestação, vindo a se manifestar apenas de forma intempestiva (fls. 139/258), o que ensejou o reconhecimento da revelia.

Frisa-se que os documentos juntados de forma extemporânea já estavam na posse do banco réu e, portanto, não podem ser considerados “documento novo” para os fins do artigo 435 do Código de Processo Civil. Deveriam, necessariamente, ter sido juntados com a contestação, como exige o artigo 434 do mesmo diploma.

Embora os documentos tenham sido juntados ainda em

primeiro grau, isso ocorreu fora do prazo de contestação, em manifestação intempestiva. Não se admite que, em sede de apelação, a parte pretenda atribuir eficácia a essa juntada tardia para suprir a ausência de defesa tempestiva, sob pena de afastamento indevido da preclusão e de reabertura da fase postulatória, transformando o recurso em sucedâneo da contestação.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal caminha nesse sentido, conforme se observa dos julgados abaixo colacionados *in verbis*:

*“Inovação em matéria fática, com a introdução de alegações sobre fatos não produzidas no prazo de contestação. Apelação que não se presta, em favor do réu revel, a sucedâneo da contestação, no sentido de permitir a criação de controvérsia fática tardia. Falta de interesse recursal caracterizada a esse respeito.”* (TJSP; Apelação Cível 1001283-96.2021.8.26.0554; Relator (a): Fabio Tabosa; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023, g.n.)

*“Apelação. Ação de cobrança. Réu revel. Alegações deduzidas em sede de apelação que não comportam conhecimento. Impossibilidade de utilização de apelação como sucedâneo de contestação não apresentada em momento oportuno. Recurso não conhecido.”* (TJSP; Apelação Cível 1007779-25.2022.8.26.0161; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2023; Data de Registro: 04/07/2023)

Nesse contexto, distingue-se a possibilidade de o réu revel discutir matéria exclusivamente jurídica, que é admitida em sede recursal, da impossibilidade absoluta de inovar com fatos ou provas que deveriam ter sido produzidos na fase de defesa. Ausente qualquer prova válida da contratação no momento processual adequado, e diante da irregular tentativa de apresentar documentos extemporâneos, **mantém-se a presunção de veracidade dos fatos narrados na inicial**, nos termos do artigo 344 do Código de Processo Civil.

Ainda que se reconheça o caráter relativo da presunção de veracidade decorrente da revelia, as alegações da autora mostram-se verossímeis e encontram respaldo nos documentos por ela acostados, não havendo qualquer

elemento idôneo, produzido no momento processual oportuno, capaz de infirmá-las.

Superada a questão processual relativa aos efeitos da revelia e à impossibilidade de consideração das provas juntadas intempestivamente pelo réu, passa-se ao exame do mérito recursal à luz do conjunto fático-probatório validamente constituído nos autos.

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 1. 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 nexo 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, encontra-se caracterizado somente o fortuito interno.

O conjunto probatório indica que a conta da autora foi tomada por terceiro, que passou a operá-la de modo incompatível com seu perfil e com seu histórico de movimentação, mediante a realização de operações sensíveis em ambiente digital.

Com efeito, embora a instituição financeira sustente a regularidade das contratações e transferências, afirmando terem sido realizadas mediante uso de senha, token ou autenticação eletrônica, tais alegações não se mostram suficientes, no caso concreto, para afastar a responsabilidade do fornecedor.

As circunstâncias dos autos evidenciam a ocorrência de múltiplas contratações de crédito firmadas na mesma data, seguidas da realização de numerosas transferências via PIX, em sequência e com valores padronizados, dinâmica absolutamente destoante do comportamento financeiro habitual da autora.

Trata-se de correntista idosa, semianalfabeta, que sempre realizou movimentações exclusivamente de forma presencial, que não utiliza

internet banking e que não dispõe de aparelho celular, circunstâncias que fragilizam, de modo significativo, a tese de contratação remota válida e consciente.

Ainda assim, a instituição financeira não demonstrou, por meio de prova idônea produzida no momento processual oportuno, como se deu a habilitação do acesso eletrônico à conta, tampouco quais mecanismos de validação teriam sido empregados para assegurar que as operações decorreram de consentimento efetivo da titular.

Ademais, o padrão transacional verificado, marcado pela realização de múltiplas transferências via PIX em sequência e com valores padronizados, constitui indicativo clássico de anomalia operacional, apto a acionar mecanismos de bloqueio, validação adicional ou retenção preventiva. A ausência de atuação eficaz da instituição financeira para contenção do evento reforça a caracterização de falha na prestação do serviço.

Nessas circunstâncias, evidencia-se a tomada fraudulenta da conta por terceiro (*account takeover*), fenômeno que decorre da exploração de vulnerabilidades inerentes ao sistema bancário e se insere no risco próprio da atividade desempenhada pela instituição financeira, não se podendo atribuir o evento a fato totalmente estranho à prestação do serviço.

À luz do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, “o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que dele se pode esperar”. Em se tratando de instituição financeira, cuja atividade envolve risco intrínseco de fraude eletrônica e exige mecanismos eficazes de autenticação, monitoramento e bloqueio de transações anômalas, não basta invocar, em abstrato, a existência de senha, dispositivo e biometria; é indispensável demonstrar, concretamente, que a operação decorreu de consentimento válido do titular e que o sistema não falhou na habilitação de dispositivos, na troca de credenciais e na contenção de movimentações atípicas, ônus do qual o réu não se desincumbiu.

Nesse contexto, não se verifica o fortuito externo, nem culpa da consumidora. A hipótese revela falha estrutural ligada ao risco da atividade bancária digital, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em consonância com a orientação consolidada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No que toca ao dano material, a recomposição deve guardar nexos causal direto com as operações impugnadas, evitando-se enriquecimento sem causa.

De início, rechaça-se a alegação do apelante de que a condenação à restituição dos valores do “Seguro Proteção” seria indevida por ausência de prova. A tese recursal não se sustenta.

Ao contrário do que alega o apelante, a autora instruiu a petição inicial com prova documental mínima de seu direito, juntando extratos bancários (fls. 29 e 34/38) que demonstram, de forma inequívoca, a existência de descontos mensais e recorrentes sob a rubrica do referido seguro. A alegação de que a autora não teria se desincumbido de seu ônus probatório (art. 373, I, do CPC) ignora não apenas os documentos apresentados, mas também os efeitos da revelia e a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Caberia à instituição financeira, portanto, o ônus de comprovar a regularidade da contratação do seguro, o que não fez, seja pela sua revelia, seja pela ausência de qualquer documento idôneo juntado no momento oportuno. A eventual incerteza quanto ao montante exato a ser restituído — questão a ser apurada em fase de liquidação de sentença por simples cálculo aritmético — não afasta o direito da autora à devolução dos valores indevidamente subtraídos de seu benefício.

Reconhecida a cobrança indevida, impõe-se examinar a forma de restituição dos valores descontados.

O artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que “*o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.*”.

Ainda que a instituição financeira sustente a ausência de má-fé, a jurisprudência consolidada do Colendo Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a devolução em dobro prescinde da análise do elemento subjetivo. O EAREsp 676.608/RS firmou o entendimento de que basta a violação da boa-fé objetiva para ensejar a restituição dobrada, com modulação de efeitos, *in verbis*:

*“Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.”.*

e

*“Modulação dos efeitos: 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, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.”.*

O referido entendimento aplica-se ao presente caso, uma vez que aquele v. Acórdão foi publicado no dia 30 de março de 2021. Assim, a forma de devolução, seja simples ou em dobro, deve ser determinada de acordo com o momento em que os débitos foram efetivados. Nos termos da modulação fixada pelo Superior Tribunal de Justiça, a restituição em dobro somente é aplicável às cobranças realizadas após 30 de março de 2021, marco temporal estabelecido pelo próprio Tribunal ao apreciar os embargos de divergência no EREsp 1.413.542/RS. Para valores indevidamente pagos antes desse marco, a restituição deve ocorrer de forma simples.

No caso concreto, os débitos indevidos ocorreram após 30 de março de 2021. Assim, assiste razão à autora em reclamar a devolução em dobro dos valores pagos em excesso.

Ocorre que, para a correta aplicação do referido precedente, impõe-se uma distinção técnica entre as diferentes operações fraudulentas ocorridas no caso concreto.

No que tange aos valores descontados a título de empréstimos e do “Seguro Proteção”, a r. sentença deve ser mantida. Tais operações configuram uma clássica “cobrança indevida” realizada pelo banco em seu próprio benefício, debitando diretamente do benefício previdenciário da autora valores de

contratos inexistentes. A conduta viola a boa-fé objetiva e atrai a aplicação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, justificando a devolução em dobro.

Já no que se refere aos valores transferidos via PIX, a solução jurídica é diversa. Embora decorrentes da mesma falha de segurança, as transferências fraudulentas não constituem uma cobrança realizada pelo banco apelante em proveito próprio. Trata-se, tecnicamente, de um dano material direto (art. 14, do CDC), resultante do desvio de fundos da conta da autora para terceiros fraudadores.

Nessa hipótese, a reparação do prejuízo rege-se pela regra geral da responsabilidade civil, que impõe o dever de indenizar a integralidade do dano sofrido, correspondente à restituição simples dos valores desviados, a fim de restaurar o patrimônio da vítima ao estado anterior, não se aplicando a penalidade específica da repetição de indébito.

Dessa forma, a sentença merece parcial reforma, apenas para adequar a forma de restituição dos valores fraudulentamente transferidos via PIX, que deverá ocorrer de forma simples, mantendo-se, no mais, a condenação à devolução em dobro para todas as demais cobranças indevidas (parcelas de empréstimos e seguro) realizadas no benefício da autora.

Superada, assim, a delimitação do dano material indenizável, passa-se à análise da condenação por danos morais, a qual merece confirmação.

A autora foi indevidamente exposta a cobrança atrelada a contrato cuja celebração nega, situação apta a gerar preocupação, insegurança e perda de tempo útil na tentativa de solucionar o problema, configurando lesão extrapatrimonial passível de reparação.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo é pacífica ao reconhecer que a privação de parte de verba de natureza alimentar, como o benefício previdenciário, configura dano moral *in re ipsa*, que independe da comprovação do abalo sofrido. *In verbis*:

*“O dano moral é presumido (in re ipsa), diante da privação indevida de verba de caráter alimentar e do abalo psicológico decorrente*

*da fraude e dos descontos indevidos, sendo razoável a indenização fixada em R\$ 5.000,00.*” (TJSP; Apelação Cível 1025890-15.2023.8.26.0002; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025).

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 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\$ 8.000,00 (oito mil reais) se afigura moderada e proporcional, apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

Destarte, dá-se parcial provimento ao recurso, apenas

para determinar que a restituição dos valores transferidos via PIX ocorra de forma simples, mantendo-se, no mais, a r. sentença por seus próprios fundamentos, inclusive quanto à declaração de inexistência dos contratos, à devolução em dobro dos descontos relativos aos empréstimos e ao seguro, bem como à indenização por danos morais, mantendo-se os consectários legais por ela arbitrados.

No que tange aos honorários advocatícios, não é caso de majoração em grau recursal. Considerando o parcial provimento do recurso, não se configura sucumbência recursal integral da parte apelante, razão pela qual afasta-se a aplicação do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, mantendo-se os honorários fixados na origem.

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.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS***

***Relator***