



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000307356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010007-78.2022.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que são apelantes BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A, BANCO PAN S/A e MASTERMIND CONSULTORIA E MARKETING DIRETO LTDA, é apelada JOSELINA FERREIRA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1010007-78.2022.8.26.0223

COMARCA DE GUARUJÁ

APELANTE: BANCO CELETEM S/A

APELADA: JOSELINA FERREIRA DA COSTA

VOTO N. 27.907

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – Fraude bancária resultante na celebração de dois contratos de empréstimo consignado em nome da autora - Sentença de procedência – Recurso do banco corréu, cessionário dos créditos.

(IN)EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA - Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Parte ré, integrada pelos bancos cedente e cessionário, não se desincumbiu do ônus probatório a ela atribuído (artigos 373, inciso II, e 429, inciso II, ambos do CPC e os artigos 6º, VIII, e 14, §3º, ambos do CDC) – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) – Inexistência de elementos que permitam certificar o consentimento supostamente dado pela consumidora no primeiro contrato impugnado - Dossiê de contratação com divergência de dados e de geolocalização - Flagrante falha nos mecanismos de segurança – Réus não comprovaram de que maneira sua sistemática de contratação, com a tecnologia nela empregada, possibilita a adesão diretamente pela consumidora, e não por alguém que, sem poderes e de modo ilícito, agiu em nome dela – Documentos trazidos aos autos que são incapazes de constituir elementos de prova – Hígidez do primeiro empréstimo não comprovada – Segundo contrato desafiado que nem sequer foi formalizado – Requeridos não demonstraram a disponibilização de quantia à autora – Banco apelante que se sujeita aos efeitos de declaração de nulidade da avença – Evento situado no risco de sua atividade – Pretensão declaratória bem reconhecida em Primeira Instância – RECURSO DESPROVIDO.

REPETIÇÃO DO INDÉBITO - Modalidade simples em relação ao primeiro contrato (contrato) n. 351669507-3 - Descontos que se basearam na suposta licitude do contrato,

o que se enquadra na exceção do “engano justificável” – Crença na regularidade da adesão, por parte da casa bancária - Inexistência, nesse particular, de conduta contrária à boa-fé objetiva – Inteligência da tese erigida pelo STJ no EAREsp 676.608/RS – Causa excludente da repetição em dobro – Por sua vez, em relação ao segundo contrato (contrato n. 356118326-4), não é possível entender pela aplicação da exceção prevista no dispositivo legal, haja vista que nem sequer foi formalizado, ainda que por terceiros, tampouco há prova da efetiva disponibilização do numerário – Banco apelante, como cessionário, sujeita-se à repetição dobrada, haja vista ter dispensado a cautela básica de certificar a formalização do contrato – Omissão culposa a caracterizar desídia, não se tratando, portanto, de engano justificável – Logo, o indébito deve ser restituído de forma dobrada apenas em relação ao referido contrato - **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

DANOS MORAIS – Danos morais configurados – Acesso indevido aos dados bancários da autora e consequente imposição de empréstimos à míngua de solicitação, ensejando dívida mensal longeva (84 meses)– Vulnerabilidade financeira da consumidora – Inexistência de “proveito econômico oriundo da fraude”, uma vez que o montante disponibilizado foi subtraído por meio de pagamento do boleto emitido por falsários e que não recebeu importância alguma em sua conta ao abrigo do segundo contrato – Fatos que superam o mero dissabor e justificam o dever de reparar – Banco apelante responde solidariamente pela reparação do dano moral, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – Verba indenizatória fixada em Primeira Instância, no importe de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), revela-se excessiva – 'Quantum' indenizatório reduzido ao patamar de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) – Quantia capaz de atender às finalidades do instituto (ressarcir os prejuízos sofridos e impor ao réu maior cautela na prestação de seus serviços) – **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

CONSECTÁRIOS LEGAIS – Modificação da sentença somente para contemplar o atual regramento adotado pelo Código Civil (arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º, com redação conferida pela Lei 14.905/2024) e o entendimento sedimentado pelo STJ ao julgar o REsp n. 2.199.164/PR, pelo rito dos recursos repetitivos (Tema 1368) – Reafirmados os marcos temporais definidos na sentença, sobre a obrigação de repetir o indébito (nas modalidades simples e dobrada), será computada correção monetária pelo IPCA desde o desembolso até a citação, quando, então, passará a incidir somente a Taxa Selic até o efetivo pagamento – Quanto à obrigação de reparar dano moral, incidirão juros moratórios, calculados pela Taxa Selic deduzido o percentual de correção monetária segundo o IPCA, da citação até a publicação da sentença, quando,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

então, será aplicada unicamente a Taxa Selic até o pagamento – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Verba fixada na origem em 10% do valor da condenação - Pretensão de redução - Impossibilidade - Critério utilizado pela magistrada sentenciante encontra-se em consonância com a legislação vigente, nos termos do art. 85, §2º, do CPC - RECURSO DESPROVIDO.

CONCLUSÃO: Sentença reformada para: (i) reduzir a verba indenizatória ao patamar de R\$ 6.000,00 (seis mil reais); (ii) determinar a repetição simples do indébito relacionado ao contrato n. 351669507-3; (ii) estabelecer os consectários legais nos moldes delineados no acórdão - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de *“ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais”* proposta por **JOSELINA FERREIRA DA COSTA** contra **BANCO PANAMERICANO S/A, BANCO CELETEM S/A e MASTERMIND CONSULTORIA E MARKETING DIRETO LTDA.**

Segundo relatado na inicial: (i) aos 16.11.2021, foi contratado em nome da autora, de forma fraudulenta, empréstimo consignado junto ao Banco Panamericano S/A (contrato n. 351669507-3), sendo liberado o valor de R\$ 11.850,87, com previsão de pagamento em 84 parcelas de R\$ 315,00 e início dos descontos em abril de 2022; (ii) a autora recebeu ligação de suposto funcionário do banco informando a liberação de valores “por engano” e que a quantia deveria ser devolvida mediante pagamento do boleto bancário para cancelamento do contrato; (iii) após o pagamento do boleto, a autora percebeu que havia sido vítima de golpe bancário perpetrado por criminosos; (iv) houve migração do referido contrato em 29.03.2022 para o Banco Celetem S/A; (v) aos 25.04.2022, houve nova contratação fraudulenta de empréstimo consignado junto ao Banco Panamericano S/A (contrato n. 356118326-4), no valor de R\$ 1.449,52, com previsão de pagamento em 84 parcelas de R\$ 39,20.

Nesse contexto, requereu: (i) a declaração de inexistência de relação jurídica com os réus; (ii) a devolução dobrada dos descontos realizados; e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(iii) a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no patamar de R\$ 28.000,00¹.

Sobreveio, às fls. 584/592, r. sentença por meio da qual a douta magistrada singular julgou procedente a demanda nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para fins de:

A) reconhecer a inexistência de relação jurídica entre as partes, declarando inexigíveis os valores de débitos em nome da autora em relação aos contratos de empréstimos n. 356118326-4 e n. 351669507-3, nos valores de R\$ 11.850,87 e R\$ 1.449,52, tornando definitiva a liminar concedida;

B) condenar a parte ré a pagar, em dobro, a título de indenização por danos materiais, os valores descontados do benefício previdenciário da autora em razão dos contratos de empréstimos n. 356118326-4 e n. 351669507-3. Os valores deverão ser apurados em sede de liquidação de sentença e deverão sofrer incidência de correção monetária calculada pela tabela prática do E. TJSP, desde cada desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, a partir de quando o débito deverá ser atualizado pela variação do IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que o substituir, e acrescido dos juros de mora pela taxa legal que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic),

¹ R\$ 7.000,00 para cada banco demandado e R\$ 14.000,00 para a empresa destinatária do boleto fraudado (Mastermind Consultoria e Marketing Ltda).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontada a variação do IPCA e, em caso de juros negativos, deverá ser igual a zero - artigo 406, § 3º, do Código Civil;

C) condenar as requeridas, solidariamente, a indenizar a parte autora, a título de reparação por danos morais, na quantia de R\$ 12.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir da data desta sentença pela variação do IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que o substituir, e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, a partir de quando o débito deverá ser acrescido dos juros de mora pela taxa legal que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), descontada a variação do IPCA e, em caso de juros negativos, deverá ser igual a zero - artigo 406, § 3º, do Código Civil.

Em consequência, JULGO EXTINTO o feito, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência, arcará a parte ré com as custas e despesas judiciais, e honorários do patrono da parte adversa, que fixo em 10% do valor da condenação.”

Inconformado, **apela somente o réu Banco Celetem S/A** às fls. 618/632. Sustenta a validade e regularidade dos empréstimos consignados inicialmente contratados, com a efetiva liberação de R\$ 11.894,53, contratos que lhe foram posteriormente migrados. Aduz a inexistência de vícios e a inocorrência de danos morais indenizáveis. Almeja a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos inaugurais. Subsidiariamente, pugna pela devolução

simples do indébito; afastamento ou redução do *quantum* indenizatório; aplicação exclusiva da Taxa Selic; e redução dos honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em favor do patrono da autora.

Sem contrarrazões.

As partes não manifestaram oposição ao julgamento virtual do feito.

É o relatório.

1. (In)existência de relação jurídica

Respeitados os argumentos do insurgente, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, excetuando-se o *quantum* indenizatório, a modalidade de repetição e os consectários legais, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “*a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum*” (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).

Cabe, por conseguinte, ressaltar os pontos relevantes do r. *decisum* (fls. 584/592):

“Insta salientar que o Código de Defesa do Consumidor incide ao caso. A vulnerabilidade técnica da parte autora denota-se pela própria dinâmica dos fatos, e as

rés se inserem no conceito de fornecedor, consoante art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Verifica-se que a autora sustenta que não realizou qualquer contratação com as rés, e que recebeu telefonema de pessoa passando-se por funcionário do banco, informando que um boleto seria encaminhado para a devolução de valor que tinha sido depositado em sua conta bancária.

Em manifestação de fls. 360/367, a parte autora trouxe links de conversas mantidas entre ela e pessoa que se denominou Priscila e que a induziu a realizar pagamento do boleto de R\$ 11.779,87 em favor da ré Mastermind, alegando que seria para estorno de valor de empréstimo. Ocorre que ao tentar acessar os links trazidos pela autora, estes se mostraram imprestáveis, apresentando erro, não servindo como prova.

De todo modo, conforme se infere da inicial e de documento acostado às fls. 27, a autora realmente recebeu boleto para pagamento com vencimento na data de 25/11/2021, no valor de R\$ 11.779,87, pagando-o, e a favorecida do boleto é a corrê Mastermind.

A ré Mastermind, embora tenha alegado que celebrou com a autora contrato de "compra da dívida da autora", ou seja, sustentou que houve cessão do débito, não juntou aos autos referido contrato, conforme determinado em decisão de fls. 450/452.

Nota-se que em manifestação seguinte a tal decisão,

em fls. 459, a ré Mastemind se limitou a dizer que desconhece os áudios trazidos pela autora em fls. 360/367 e que não possuía mais provas a produzir.

É certo que a ré Mastemind trouxe aos autos cinco comprovantes de pagamento às fls. 156/160, em valores em torno de R\$ 370,00, entre março e agosto de 2022, alegando que se refeririam ao negócio firmado entre ela e a autora. Contudo, a autora nega possuir conta bancária no Banco Bradesco, e nos comprovantes o destinatário do valor é pessoa de nome Sebastiana, estranha ao feito.

Assim, a ré Mastermind não comprovou os fatos por ela alegados, não havendo justificativa para o recebimento em seu favor do valor pago em boleto pela autora, não sendo comprovado cessão de débito pela autora ou que a ré Mastermind tenha efetuado depósitos em conta bancária da autora.

No que se referem aos réus Banco Pan e Cetelen, resta incontroverso nos autos que a autora recebeu em conta bancária o valor de R\$ 11.850,87, o qual foi utilizado para pagamento de boleto em favor da ré Mastermind.

A parte ré sustenta que a autora teria realizado a contratação por intermediadora WL Casaqui, mas não comprovou a relação da autora com essa empresa.

Embora a parte ré tenha trazido aos autos fotografia da autora, em fls. 56, 132, 165 e 167, assim como documentos pessoais, estes documentos podem ter

sido efetivamente utilizados por golpista para induzimento da autora em erro e realização dos empréstimos, não bastando para comprovar a regularidade das contratações.

No caso específico dos autos, a conduta da autora é contrária àquela de quem visa realizar a contratação de empréstimo e permanecer com valores. A autora logo após receber valores em conta, realizou devolução e pagou boleto bancário, pedindo a lavratura de boletim de ocorrência, evidenciando sua boa-fé.

No mais, como bem verificou a autora, as rés não impugnaram de forma específica o segundo contrato de empréstimo, n. 356118326-4, no valor de R\$ 1.449,52, mas tão somente discorreram sobre a validade de contrato de empréstimo n. 351669507-3, no valor de R\$ 11.850,87.

Com efeito, a parte autora, após o depósito de valores em sua conta, foi induzida a erro por pessoa que se passou por funcionária da ré Mastermind a realizar pagamento de boleto. Somente depois a autora notou outro empréstimo, com o qual não anuiu, realizado em seu nome, em valor menor.

A autora como dito, pediu, inclusive, a lavratura de boletim de ocorrência, que se encontra encartado às fls. 25/26.

Conforme fls. 26, a autora devolveu o valor de R\$ 1.449,52 ao banco, não utilizando o valor. A conduta

da autora em devolver valores às rés, realizando ainda pagamento de boleto em favor da corré Mastermind, confirma sua versão dos fatos.

Deste modo, resta patente a responsabilidade da ré por prejuízos causados à autora, tendo a instituição ré permitido que fossem realizados empréstimos bancários em detrimento da autora, que sofre mensalmente descontos em seu benefício previdenciário.

A responsabilidade das rés é objetiva, de sorte que descabe discussão sobre a existência de culpa de sua parte. Ainda, as rés respondem solidariamente por danos causados à autora. É o que preconiza o artigo 14, caput do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Não há incidência de excludente de responsabilidade prevista no inciso II do parágrafo 3º do mesmo.

A respeito da questão, merece destaque a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, de rigor reconhecer a inexistência da relação jurídica entre as partes, devendo ser declarados inexigíveis os débitos relacionados aos contratos mencionados na exordial.” (g.n.)

Cumprе ressaltar que as instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à validade e regularidade de empréstimos bancários (higidez contratual).

No caso em tela, os contratos combatidos pela autora são:

Contratos de Empréstimos		Comp. 1ª Parcela	Comp. Última Parcela	Data inclusão	QTD Parcelas	Valor Parcela	Valor Empréstado
356118326-4	739 - BANCO CETELEM S. A.	05/2022	07/2022	25/04/2022	84	R\$ 39,20	R\$ 1.449,52
Situação: Contrato suspenso por ação judicial via banco.		Contrato migrado da instituição financeira BANCO PAN S. A., em 28/06/2022					
351669507-3	739 - BANCO CETELEM S. A.	04/2022	07/2022	16/11/2021	84	R\$ 315,00	R\$ 11.850,87
Situação: Contrato suspenso por ação judicial via banco.		Contrato migrado da instituição financeira BANCO PAN S. A., em 29/03/2022					

Segundo o art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Eis a redação do “caput” do citado artigo:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A responsabilidade, consoante o §3º, incisos I e II, somente não se configurará se provada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou de terceiros. Confira-se:

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

O dispositivo é claro em relação à atribuição do ônus probatório ao fornecedor. Trata-se de situação particular, em que a lei, para os casos de fato do produto ou do serviço, expressamente elege a parte incumbida de provar, não havendo margem para inversão ou aplicação diversa.

Nesse sentido, já se decidiu nesta Câmara:

*“(...) A hipótese dos autos, portanto, versa sobre fato do serviço, matéria disciplinada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores em tais situações. Nos termos do parágrafo primeiro do dispositivo em comento, o serviço é defeituoso quando 'não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar' (...) **O parágrafo terceiro do artigo em referência prevê a inexistência de nexos causal, hábil a afastar a responsabilidade civil do fornecedor, quando este provar a: (i) inexistência do defeito; ou (ii) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A hipótese, como se vê, é de inversão do ônus da prova 'ope legis', pois o dispositivo é expresse ao afirmar***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que 'o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar...'. Cabia ao banco réu, portanto, comprovar a inexistência do defeito no serviço prestado, ou que a culpa foi exclusiva do consumidor ou de terceiro (...)" (Apelação 1007680-20.2017.8.26.0003; Relator (a): Walter Barone; 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2019) – destaquei.

Além do mais, não se pode olvidar que, nos termos do parágrafo único do art. 927 do Código Civil: *"Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem"*.

Seguindo esse raciocínio, depois de examinar reiterados casos de fato do serviço associados a fraudes bancárias, o Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras, independentemente da atuação de terceiros, subsistem responsáveis pelos danos suportados por correntistas, pois que decorrem de eventos previsíveis e, portanto, inseridos no risco de sua atividade.

A tese está consolidada na súmula 479, de seguinte teor: *"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"*.

In casu, a autora negou expressamente a contratação dos empréstimos consignados (contrato n. 351669507-3 e n. 356118326-4), nos valores de R\$ 11.850,87 e R\$ 1.449,52, com previsão de pagamentos em 84 parcelas de R\$ 315,00 e R\$ 39,20, respectivamente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alegou, ainda, ter recebido contato telefônico de suposto funcionário do Banco Panamericano S/A, que informou o depósito “por engano” de valores e indicou o procedimento a ser realizado para a “devolução” e “cancelamento” do empréstimo, por meio do pagamento de boleto bancário.

A despeito de o apelante sustentar a validade da contratação dos empréstimos combatidos, os documentos juntados às fls. 107/121 não fazem prova disso. Os documentos não permitem superar a versão narrada na petição inicial, segundo a qual terceiros contrataram os empréstimos sem o consentimento da autora.

Afinal, observa-se no “dossiê de contratação” juntado às fls. 116/117 a flagrante contradição e incompatibilidade de dados, tais como geolocalização, IP/Porta e ID de usuário, sendo certo que os eventos se iniciaram em 16.11.2021 (aceite dos termos contratuais – fl.116), às 16h10min33s (GMT-3), com geolocalização (-10.91111 e -37.07167)², IP/Porta 177.25.161.155/443 e coordenadas que indicam Aracaju/SE, região bem distante do domicílio da autora (Guarujá/SP), o que já seria suficiente para que os mecanismos de segurança e checagem de autenticidade fossem acionados com maior rigor.

Não obstante, o último evento (captura de *selfie*), ocorrido na mesma data, às 16h15min02s (GMT-3), possui geolocalização diversa (-16.44972 e -39.06472)³, e outro IP/Porta (177.25.175.58/443), com coordenadas que indicam Porto Seguro/BA, que prescinde de expertise técnica para concluir a fraude bancária.


Também não foi indicado o número do aparelho móvel cadastrado e vinculado ao ID de usuário n. 28655063 (fl. 167), não existindo elementos

²https://www.google.com/maps/place/10%C2%B054'40.0%22S+37%C2%B004'18.0%22W/@-11.811977,-38.3681457,8z/data=!4m4!3m3!8m2!3d-10.911111!4d-37.0716667?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MTIwOS4wIXMDS oKLEwMDc5MjA2OUgBUAM%3D

³https://www.google.com/maps/place/16%C2%B026'59.0%22S+39%C2%B003'53.0%22W/@-16.4497148,-39.0673003,17z/data=!3m1!4b1!4m4!3m3!8m2!3d-16.4497214d-39.06472?authuser=0&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MTIwOS4wIXMDS oKLEwMDc5MjA2OUgBUAM%3D

mínimos que indiquem que o *login* e a plataforma de contratação tenham partido do telefone da autora.

Segue o histórico da contratação (fls. 116/117):

Eventos	Data/Hora	Geolocalização	ID do Device	OS	Device Model	IP / Porta
Acetite da política de biometria facial e política de privacidade	16/11/2021 16:10:33 (GMT-3)	-10.91111 -37.07167	mUzyQP7eCUR5vmkSCbYI	Android 10	Samsung SM-A022M	177.25.161.155/443
Ciente Dicas de Segurança	16/11/2021 16:10:33 (GMT-3)	-10.91111 -37.07167	mUzyQP7eCUR5vmkSCbYI	Android 10	Samsung SM-A022M	177.25.161.155/443
Acetite da CET e CCB #351669507	16/11/2021 16:11:47 (GMT-3)	-10.91111 -37.07167	mUzyQP7eCUR5vmkSCbYI	Android 10	Samsung SM-A022M	177.25.161.155/443
Acetite III-100 #351669507	16/11/2021 16:11:55 (GMT-3)	-10.91111 -37.07167	mUzyQP7eCUR5vmkSCbYI	Android 10	Samsung SM-A022M	177.25.161.155/443
Dossiê de Contratação Proposta #351669507						
Eventos	Data/Hora	Geolocalização	ID do Device	OS	Device Model	IP / Porta
Captura da Selfie	16/11/2021 16:15:02 (GMT-3)	-16.44872 -39.06472	mUzyQP7eCUR5vmkSCbYI	Android 10	Samsung SM-A022M	177.25.175.58/443

Ora, uma pessoa não pode estar em dois locais distintos ao mesmo tempo, sobretudo em Estados diferentes, evidenciando a perpetração de fraude bancária na contratação de empréstimo por criminosos.

Não obstante o relatado, observa-se que a proposta foi solicitada e emitida por correspondente bancário localizado na Rua Minas Gerais n. 129 – Cidade de Bom Repouso/MG – fl. 108 (WL CASAQUI – CNPJ n. 15.548.598/0001-25), ou seja, o empréstimo teria sido contratado em Bom Repouso/MG, autorizado a partir de aparelho móvel situado em Aracaju/SE e, por fim, confirmado em Porto Seguro/BA.

Ressalta-se que a “selfie” juntada para validar e conferir credibilidade ao contrato (fl. 107) apresenta falha de carregamento, fator que, por si só, também já seria suficiente para subtrair a autenticidade do documento e demandar validação por outros meios de segurança.

Acrescenta-se que, tendo a autora, em réplica, novamente impugnado a contratação, afirmando a inexistência de prova documental



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

efetivamente assinada por ela, era ônus dos réus evidenciar a celebração do mútuo, não apenas porque a prova de fato negativo por parte da demandante seria “diabólica”, mas também em razão do quanto disposto nos arts. 6º, inciso VIII, e 14, § 3º, ambos do CDC e do art. 373, inciso II, do CPC.

Ora, era esperado que o polo passivo da demanda comprovasse de que maneira a sistemática de contratação, máxime voltada à exata identificação do contratante, da certificação de sua assinatura e da detecção de sua real intenção de contratar, possibilita a adesão diretamente pelo consumidor, e não por alguém que, sem poderes e de modo ilícito, fez-se passar por ele, sobretudo a partir de outra localidade.

Nada disso, contudo, foi demonstrado.

No mais, especificamente quanto ao contrato relativo empréstimo n. 356118326-4, no valor de R\$ 1.449,52, com previsão de pagamento em 84 parcelas de R\$ 39,20, tem-se que não foi formalizado, inexistindo comprovação da efetiva pactuação. Não há nenhum documento do referido mútuo, sobretudo prova de transferência do numerário “contratado”.

Ora, está bastante claro, portanto, que a autora não quis nem anuiu com nenhum dos empréstimos hostilizados. Nada explica a fragilidade dos instrumentos de verificação da autenticidade do polo contratante.

O risco da deflagração da fraude é dos fornecedores, porque eles respondem por defeitos na prestação do serviço e por danos diretamente associados ao risco da atividade. Incide a regra prevista no art. 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, além do entendimento consolidado na súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Ressalta-se que o apelante e cessionário Banco Cetelem, embora não tenha participado originariamente das contratações ilícitas, recebeu, por cessão

onerosa, os supostos direitos de Banco Panamericano, razão pela qual, pela mesma teoria do risco da atividade, ou mesmo culpa de seus empregados na seleção da carteira de crédito adquirida, responde pelos eventos tratados nesta causa.

Frente a esse quadro, andou bem a magistrada de origem ao decretar a inexistência dos contratos, com o retorno das partes à situação anterior.

Em termos práticos, o saldo devedor do mútuo é declarado inexigível, repercutindo no cancelamento dos descontos mensais, enquanto a autora se sujeita, a princípio, à restituição da quantia disponibilizada.

Todavia, quanto a essa restituição, a magistrada considerou que a autora já devolveu, de modo eficaz, mediante desembolso à empresa Mastermind, a quantia relativa ao primeiro empréstimo (contrato n. 351669507-3 no valor de R\$ 11.850,87) e que Banco Panamericano não demonstrou ter disponibilizado importância alguma à autora ao abrigo do segundo empréstimo (contrato n. 356118326-4 no valor de R\$ 1.449,52).

Como o apelante não impugnou especificamente a sentença nesse capítulo, tal questão (restituição da quantia de R\$ 11.850,87 e inexistência de valores a serem devolvidos ao abrigo do segundo contrato) não integra a extensão do efeito devolutivo e, por isso, não será reanalisada.

3. Repetição do indébito

Sobre a repetição do indébito, o art. 42, parágrafo único, do CDC estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor equivalente ao dobro do quanto pagou em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Consoante decidido pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé*

objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo” (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ Acórdão Ministro Herman Benjamin - julgado em 31.03.2021).

No caso vertente, **em relação ao primeiro contrato (contrato n. 351669507-3)**, em que pese o possível acesso de fraudadores aos dados pessoais da parte autora em razão de falha no sistema de segurança do Banco Panamericano, não há notícia nos autos de que essa instituição, ou o apelante Banco Cetelem, cessionário do crédito, tenha adotado comportamento avesso aos deveres da boa-fé objetiva. Na realidade, ao que tudo indica, as casas bancárias também foram vítimas da ação criminosa perpetrada por terceiros, quer diretamente (Banco Panamericano) quer indiretamente (Banco Cetelem). Assim, essas particularidades, se não favorecem os réus em vista da responsabilidade objetiva pelos riscos inerentes às suas atividades, ao menos reduz a reprovabilidade de seus respectivos comportamentos, não se justificando a sanção da penalidade da repetição dobrada.

A repetição do indébito, portanto, deverá ocorrer de forma simples em relação aos descontos relativos ao contrato n. 351669507-3.

Por sua vez, em relação ao contrato n. 356118326-4, não é possível entender pela aplicação da exceção de “engano justificável” em prol de Banco Panamericano, haja vista que nem ao menos houve contrato formalmente celebrado, ainda que por terceiros, assim como não houve prova de disponibilização de quantia alguma à autora. Banco Panamericano, portanto, agiu em desconformidade com o dever de boa-fé, pois cobrou sem ter assumido ônus algum em contrapartida.

Quanto ao apelante Banco Cetelem, a condenação também se justifica em dobro quanto a esse contrato, pois não demonstrou ter tomado a cautela de certificar a regularidade do empréstimo perante o cedente, exigindo prova do termo contratual ou da disponibilização da quantia. Note-se que Banco Cetelem juntou extrato demonstrando que Banco Panamericano creditou valor do primeiro contrato à autora, mas não o fez em relação ao segundo contrato. Tendo



havido omissão culposa de sua parte, ao ponto de configurar desídia, tem-se o “engano injustificável” apto a motivar a repetição dobrada.

Logo, o indébito deve ser restituído de forma dobrada apenas em relação ao contrato n. 356118326-4.

3. Danos Morais

Em relação à ocorrência de abalo extrapatrimonial, tem-se que a contratação de empréstimos consignados, decotados diretamente do benefício previdenciário da autora, pessoa idosa e hipervulnerável, sendo uma das operações desprovidas de lastro documental mínimo, são fatos que permitem entrever afronta à dignidade da consumidora.

Além do abalo emocional decorrente da vinculação indesejada e longeva (84 parcelas mensais) aos produtos mencionados, a autora comprovou ter atuado de forma para resolver administrativamente a questão, inclusive se dirigindo à Delegacia de Polícia do Guarujá (fls. 25/26) para o registro do Boletim de Ocorrência.

Ademais, nem sequer se pode dizer que houve “proveito econômico oriundo da fraude”, uma vez que o montante total emprestado foi subtraído quando houve o pagamento, sendo o valor imediatamente transferido à correspondente bancária.

Ora, a ausência de adoção de meios, por parte de Banco Panamericano, para se acerrar da autoria das contratações e as inúmeras providências administrativas, cujo êxito foi inexistente, são fatos que certamente causaram angústia e preocupação acentuada na demandante e justificam o dever de reparar.

Note-se, também aqui, que a responsabilidade do apelante Banco Cetelem é solidária, porque, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Defesa do Consumidor, *“Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”*.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a justa compensação deve abranger três vertentes: a primeira, de **caráter punitivo**, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de **caráter compensatório**, que proporcionará ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de **caráter dissuasor ou preventivo**, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Ainda sobre tal questão, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"(Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, na fixação do *quantum* indenizatório, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (coercitiva-compensatória-pedagógica).

Diante das particularidades do caso em tela, tem-se que **a verba indenizatória fixada em Primeira Instância, no importe de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), comporta redução para a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais).**

Tal valor se afigura capaz de trazer sensação de compensação à parte autora e servir de incentivo para que o réu adote providências mais eficazes para evitar situações similares.

Outrossim, houve a concessão liminar da tutela de urgência (fls. 35/36), que obteve novos descontos no benefício previdenciário da autora, conforme ofício recebido do INSS (fls. 51/52), sendo certo que tal medida impediu maiores desdobramentos e prejuízos à subsistência da autora.

5. Consectários legais

Neste tópico, o apelante tem parcial razão.

A Lei n. 14.905/2024 entrou em vigor aos 30.08.2024 e introduziu alterações a respeito da correção monetária e dos juros moratórios, em especial no que toca aos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, passando a dispor que, salvo previsão legal ou contratual em contrário, o índice correção monetária é o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e que a taxa legal de juros, aplicada aos juros moratórios, corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzida a correção monetária pelo IPCA.

O Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o REsp n. 2.199.164/PR pelo rito dos recursos repetitivos (**Tema 1368**), consolidou tese vinculante, por meio de acórdão publicado em 20.10.2025, nos seguintes termos: *“O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei n° 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”* (REsp n. 2.199.164/PR, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Corte Especial, julgado em 15/10/2025, DJEN de 20/10/2025).

Desse modo, antes e depois do advento da Lei n. 14.905/2024, as condenações judiciais sujeitas a correção monetária e a juros moratórios devem ser incrementadas exclusivamente com Taxa Selic, que já incorpora correção e juros de mora, não se aplicando, tal como entendia a jurisprudência desta Corte, e como assinalado pela magistrada no período anterior à vigência da Lei n. 14.905/2024, correção monetária segundo a Tabela Prática deste Tribunal e juros de mora de 1% ao mês.

Assim, reafirmados os marcos temporais definidos na sentença, sobre a obrigação de repetir o indébito (simples e em dobro), será computada correção monetária pelo IPCA desde o desembolso até a citação, quando, então,



passará a incidir somente a Taxa Selic até o efetivo pagamento. No que toca à obrigação de reparar dano moral, incidirão juros moratórios, calculados pela Taxa Selic deduzido o percentual de correção monetária segundo o IPCA, da citação até a publicação da sentença, quando, então, será aplicada unicamente a Taxa Selic até o pagamento.

Portanto, vinga parcialmente o inconformismo da instituição financeira nessa questão.

6. Honorários Advocatícios

Por fim, quanto aos honorários, observa-se que a nobre magistrada condenou a parte ré ao pagamento de verba honorária fixada em 10% do valor da condenação (fl. 592).

Sobre o tema, o art. 85, §2º, do CPC estabelece ordem de preferência para o arbitramento da verba: *“Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa”* (g.n.).

Como se nota, o critério utilizado pela magistrada sentenciante encontra-se em consonância com a legislação vigente, não comportando reforma o decreto proferido na origem nessa questão.

7. Conclusão

À vista de tais considerações, reforma-se parcialmente a r. sentença para: (i) reduzir a verba indenizatória ao patamar de R\$ 6.000,00 (seis mil reais); (ii) determinar a repetição simples do indébito relacionado ao contrato n. 351669507-3; (ii) estabelecer os consectários legais nos moldes delineados no acórdão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mantém-se integralmente a distribuição sucumbencial fixada na origem. Sem honorários advocatícios recursais, porque o apelo foi provido em parte.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora