



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067130

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017635-37.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado BETACRUX SECURITIZADORA LTDA, é apelada/apelante ZILMA RAMOS DE OLIVEIRA e Apelado BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGO PROVIMENTO ao recurso da corrê Betacrux e DOU PROVIMENTO ao recurso adesivo da autora**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1017635-37.2023.8.26.0562
APELANTE/RECORRIDO: BETACRUX SECURITIZADORA LTDA.
APELADA/RECORRENTE: ZILMA RAMOS DE OLIVEIRA
RECORRIDO: BANCO BMG S.A.
COMARCA: 6ª VARA CÍVEL DE SANTOS
JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: FABIO FRANCISCO TABORDA
VOTO Nº 329

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. Autora que nega a celebração do contrato de empréstimo. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Súmula nº 297 do E. STJ. Apelante Betacrux que, como cessionária do crédito, também integra a cadeia de consumo. Inversão do ônus da prova. Ônus da prova que incumbia aos réus, do qual não se desobrigaram. Laudo pericial que atesta que o contrato não foi firmado pela autora. Configurada falha na segurança interna. Dever da instituição financeira de zelar pela segurança das operações e de adotar medidas preventivas adequadas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Relação jurídica inexistente. Compensação dos créditos. Impossibilidade. Valor depositado na conta da autora que se refere a contrato diverso do discutido na lide. Dano moral configurado. Negativação do nome da autora. Indenização bem fixada em R\$ 5.000,00 em primeiro grau, valor compatível com a extensão do dano e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Condenação, contudo, que não deve ser solidária, mas sim para cada um dos corréus. Apelação do réu Betacrux desprovida. Recurso adesivo da autora provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença de fls. 1.061/1.069, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para (i) declarar a inexistência da dívida relacionada ao contrato nº 2722835, (ii) determinar que a corré Betacrux interrompa as cobranças indevidas em face da autora, (iii) condenar os corréus ao pagamento, em caráter solidário, de indenização

por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com a possibilidade de compensação do valor já pago à autora e (iv) condenar os corréus ao pagamento das custas e despesas processuais, tendo fixado os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Em suas razões recursais, sustenta a corré Betacrux, em síntese, (i) que não haveria irregularidade no contrato de cessão de crédito formalizado entre esta e o corréu Banco BMG e, como cessionária, teria direito de realizar cobranças administrativas e judiciais dos créditos cedidos, (ii) que o contrato digital formalizado com a autora é válido e (iii) que não estaria configurado o dano moral no caso, considerando que a negativação do nome da autora foi escoreita diante do não pagamento da dívida.

Por sua vez, a autora interpôs recurso adesivo, no qual pleiteia (i) o afastamento da compensação dos créditos, uma vez que o valor depositado em sua conta não se refere ao contrato discutido (nº 2722835), (ii) a majoração dos danos morais arbitrados, tendo em vista a reincidência das fraudes em nome da autora, e (iii) a majoração dos honorários advocatícios para 20%.

Recursos tempestivos, devidamente processados, com recolhimento do preparo pela corré Betacrux (com complementação às fls. 1.250/1.251) e isenção pela autora, em razão da justiça gratuita.

Contrarrazões às fls. 1.120/1.125 (autora), 1.139/1.145 (corré Betacrux) e 1.146/1.152 (corréu Banco BMG).

É o relatório.

A apelação da corré Betacrux não comporta acolhimento, enquanto o recurso adesivo da autora deve prosperar.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização por danos morais proposta em face do Banco BMG e da Betacrux, na qual a autora alega que começou a receber diversos contatos por ligações e mensagens de texto cobrando uma dívida em aberto que teria sido contratada junto ao Banco BMG e posteriormente cedida à Betacrux, que culminou na negativação do seu nome. A autora alega que desconhece a dívida e que sofreu danos morais em decorrência da conduta dos corréus.

Os presentes recursos foram interpostos contra a r. sentença *a quo*, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para (i) declarar a inexistência da dívida relacionada ao contrato nº 2722835, (ii) determinar que a corré Betacrux interrompa as cobranças indevidas em face da autora, (iii) condenar os corréus ao pagamento, em caráter solidário, de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com a possibilidade de compensação do valor já pago à autora e (iv) condenar os corréus ao pagamento das custas e despesas processuais, tendo fixado os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que os corréus atuam como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e a autora, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

Embora não contestado pelo apelante em seu recurso, ressalta-se que é evidente que o diploma legal também se aplica à Betacrux que, enquanto cessionária da dívida, passou a integrar a cadeia de consumo.

No presente caso, a parte autora nega ter firmado o contrato nº 2722835 que deu origem aos fatos relatados na petição inicial. Diante dessa negativa, competia aos réus demonstrarem a regularidade da contratação e a existência da relação jurídica invocada, não sendo exigível da demandante a prova de fato negativo.

Entretanto, embora os corréus sustentem a regularidade da transação e a possibilidade de realização dos contratos digitais, não foi isso que se verificou nos autos. Ao contrário, o perito judicial foi expresso ao concluir, em seu laudo pericial (fls. 999/1.044), que *“é possível afirmar tecnicamente que a autora não solicitou o empréstimo consignado objeto da controvérsia ao Banco BMG”* (fls. 1.042 - grifei).

Mesmo devidamente intimados a se manifestarem sobre o laudo pericial (fls. 1.048), ambos corréus se quedaram inertes, o que culminou na escorreita sentença de primeiro grau.

Com efeito, é certo que, ao celebrar contratos com consumidores, sobretudo aqueles relativos a empréstimos formalizados por via exclusivamente digital, incumbe à instituição financeira adotar todas as providências necessárias à verificação da autenticidade dos documentos e da identidade do proponente, com a implementação de mecanismos de segurança capazes de coibir eventuais práticas fraudulentas, o que não se verifica ter ocorrido no caso em tela.

Ressalta-se que a relação jurídica em questão possui natureza consumerista, razão pela qual se aplica a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC. Assim, competia aos corréus comprovarem a existência da relação contratual e a autenticidade do contrato, **ônus do qual não se desincumbiram.**

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E. STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que “Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.

Deste modo, inafastável a conclusão alcançada pela r. sentença de que o contrato foi realizado de forma irregular, o que impõe a declaração da sua inexistência.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº

479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Rel. Des. Jayme de Oliveira; j. 30/04/2025)

Quanto à indenização por danos morais, também se mostra correta a r. sentença ao reconhecer que cabe aos corréus responderem *in casu* pelos danos causados à consumidora, por ter esta experimentado graves prejuízos e transtornos em decorrência dos fatos em questão, sobretudo considerando os diversos contatos telefônicos e por mensagem de texto recebidos, a negatização do seu nome, a relevância do montante discutido frente à sua renda módica (de aproximadamente R\$ 710,00 mensais), além da perda útil de seu tempo ao ter que ajuizar a presente ação, conforme a teoria do desvio produtivo.

No que se refere ao *quantum debeatur*, deve-se levar em conta as condições econômicas das partes, o dano e a sua extensão, para que não gere enriquecimento ilícito de uma parte nem configure pena civil, sem, contudo, olvidar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Isto é, a indenização deve ser arbitrada “*mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado o autor da ofensa*” (RT 706/67).

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de “*representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudencial*” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, “*O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso*”. (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. Sálvio De Figueiredo Teixeira, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a “*a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta*” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

No caso dos autos, considerando a extensão dos danos

sofridos pela autora em virtude dos fatos narrados na inicial, verificação de o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado pela r. sentença mostra-se adequado às circunstâncias do caso concreto, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, além de estar balizado pela jurisprudência deste Tribunal, motivo pelo qual não comporta acolhimento o pedido para sua minoração.

Contudo, cabe o acolhimento em parte do pedido de majoração formulado pela autora apenas para afastar a condenação solidária imposta pela r. sentença, de modo a determinar que cada corréu seja condenado ao pagamento do montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à autora, de modo que a indenização seja suficiente para compensar os transtornos suportados, sem, contudo, ensejar enriquecimento ilícito.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais Sentença de procedência Inconformismo dos réus. Legitimidade passiva do corréu Banco Digio S/A evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação a este corréu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Mérito. Realização de diversas transações bancárias em nome do autor, após o furto de seu aparelho celular - Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ) Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça Fraude perpetrada após furto de celular da parte autora, com realização de transações vultosas em curto espaço de tempo e em descompasso com seu perfil de consumo - Falha na prestação de serviços evidenciada. Inexigibilidade das transações fraudulentas reconhecida, com restituição dos valores indevidamente debitados. Dano moral caracterizado. Indenização que, todavia, comporta redução, à luz das peculiaridades do caso concreto e dos parâmetros desta Câmara em hipóteses análogas Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada instituição financeira ré. Sentença reformada Recursos parcialmente providos. (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1012353-37.2023.8.26.0006; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano; j. 02/10/2025 - grifei)

APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais

Sentença de procedência, que declarou a inexistência de relação jurídica entre as partes, condenou os réus na devolução em dobro dos valores descontados da autora e no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 para cada um dos réus. Inconformismo dos corréus Banco Safra S/A, Itaú Consignado, C6 Consignado e Banco Pan S/A. Cerceamento de defesa não caracterizado Alegação de não contratação de empréstimos consignados, com expressa impugnação à autenticidade das assinaturas apostas nos contratos Preclusão da prova pericial grafotécnica evidenciada, em virtude do recolhimento intempestivo dos honorários periciais Situação, ademais, em que o corréu Banco Pan requereu, expressamente, o julgamento antecipado da lide por entender que a disponibilização do crédito em conta da autora é suficiente para o reconhecimento da validade do mútuo Desnecessidade, portanto, da realização da perícia grafotécnica. Exercício do contraditório e ampla defesa pelas partes. Mérito. Alegação de não contratação de empréstimos consignados, com expressa impugnação à autenticidade das assinaturas apostas nos instrumentos contratuais. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação da Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça Ônus das instituições financeiras corrés, que produziram os documentos, de comprovar a autenticidade das assinaturas apostas nos documentos e do qual não se desincumbiram. Inteligência do Tema n° 1.061 dos Recursos Repetitivos. Preclusão da produção de perícia grafotécnica Invalidez dos contratos evidenciada, até porque comprovado o extravio do documento pessoal da autora pouco tempo antes da formalização dos contratos impugnados. Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição simples pelos réus dos valores descontados do benefício previdenciário da autora. Não cabimento da devolução em dobro, que fica afastada, diante da ausência de má-fé dos réus e da data da celebração dos contratos (todos firmados em 2020). Devolução pela autora dos valores creditados pelos réus em conta de sua titularidade, acrescidos de correção monetária. Dano moral caracterizado. Descontos indevidos sobre benefício de caráter alimentar e valor módico Indenização reduzida por esta d. Turma Julgadora de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a cada corréu, em observância às particularidades do caso concreto. Litigância de má-fé da autora não caracterizada. Não vislumbrado, na espécie, o caráter manifestamente protelatório dos recursos. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a cargo dos réus, e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC Recursos parcialmente providos. (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1010133-40.2020.8.26.0566; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. 12/08/2025)

Por fim, embora a r. sentença tenha reconhecido a possibilidade de compensação dos créditos por entender que a autora teria recebido e utilizado o valor do empréstimo, não é isso que se verifica dos autos.

Embora a autora tenha de fato recebido o valor de R\$ 400,10 do Banco BMG no dia 23/11/2020, não parece crível que este valor se refira ao contrato discutido nesta lide.

Isso porque o contrato discutido é aquele sob a numeração 2722835 (fls. 27/48), no qual está previsto que o valor principal é R\$ 426,89, o valor líquido a ser recebido seria de R\$ 402,96, o pagamento seria feito em 12 parcelas de R\$ 130,36 e este teria sido assinado no dia 17/11/2020.

Por sua vez, o Comprovante de Operação (fls. 137) apresentado para supostamente comprovar que o pagamento teria sido feito pelo banco e recebido pela autora apresenta o número de contrato 316530595, prevê o valor principal de R\$ 423,79, o valor líquido a ser recebido de R\$ 400,10, o pagamento a ser realizado em 12 parcelas de R\$ 123,57 e com data de operação para 23/11/2020.

Argumenta a apelante Betacrux que a diferença de numeração seria porque o número 316530595 seria referente ao código do cliente utilizado pelo Banco BMG para se referir à autora. Contudo, às fls. 131/133, o extrato mostra que o código do cliente utilizado para a autora é, na verdade, 46448705449.

Nesse contexto, preservado o entendimento do d. juízo de primeiro grau, não é possível acolher a argumentação de que os documentos se referem à mesma operação, considerando todas as divergências existentes entre eles. O que se verifica de todos os documentos apresentados pelas partes, em especial os extratos da conta da autora, é que essa **não** recebeu o valor de R\$ 402,96 referente ao contrato *sub judice*, de modo que deve ser afastada a possibilidade de compensação dos créditos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCl no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da corré Betacruz e **DOU PROVIMENTO** ao recurso adesivo da autora para condenar cada corréu ao pagamento à autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir da presente data (Súmula nº 362/STJ), conforme o IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, quando, então, deverá ser aplicada a taxa legal prevista na nova redação do art. 406, § 1º, do Código Civil, bem como para afastar a possibilidade de compensação de créditos.

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono da autora para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da condenação.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator