



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000323781**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018049-11.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, são apelados ARLINDA FRANCISCA PEREIRA e SEBASTIÃO ALVES PEREIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5807 - 20ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1018049-11.2025.8.26.0224  
Comarca: Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível  
Juiz 1ª Instância: Fábio Alves da Motta  
Apelante: Banco Agibank S/A  
Apelados: Arlinda Francisca Pereira e outro

EMENTA: Direito do Consumidor e Bancário. Apelação cível. Fraude bancária em contratação de empréstimos e cartão consignado. Descontos indevidos em benefício previdenciário. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Recurso desprovido.

I. Caso em exame

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade de contratos de empréstimo e cartão de crédito consignado firmados em nome dos autores, determinar a cessação de descontos em benefícios previdenciários, condenar o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais. Os autores alegam terem sido vítimas de fraude conhecida como “golpe da cesta básica”, mediante coleta indevida de dados pessoais e fotografias por terceiros, que teriam possibilitado a contratação fraudulenta de operações bancárias e a transferência de seus benefícios previdenciários.

II. Questão em discussão

Há quatro questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário diante da alegação de contratação digital regular contraposta à ocorrência de fraude; (ii) estabelecer se a instituição financeira pode ser exonerada de responsabilidade civil por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (iii) determinar se os descontos realizados nos benefícios previdenciários configuram dano material passível de restituição; e (iv) verificar se a situação enseja indenização por danos morais.

III. Razões de decidir

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço. Compete à instituição financeira demonstrar a regularidade e autenticidade das contratações impugnadas, ônus do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 14, §3º, do CDC. Os dossiês contratuais apresentados revelam inconsistências técnicas relevantes, como ausência de registro de reconhecimento biométrico em operações que, segundo a própria instituição,

exigiriam tal mecanismo de segurança. A identificação de múltiplos endereços de IP, inclusive pertencentes à faixa de endereçamento interno da instituição financeira, em contratações realizadas em curto intervalo temporal, demonstra incompatibilidade com a narrativa de contratação regular pelo consumidor a partir de dispositivo próprio. A inexistência de dados de geolocalização e de identificação do dispositivo utilizado nas operações compromete a idoneidade probatória dos registros apresentados pelo banco. A coincidência temporal entre a abordagem fraudulenta narrada pelos autores e a realização das contratações reforça a plausibilidade da fraude e afasta a alegação de manifestação livre e consciente de vontade. A falha nos mecanismos de prevenção a fraudes caracteriza defeito na prestação do serviço, configurando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, configuram dano moral *in re ipsa*, por violarem direitos da personalidade e gerarem abalo psíquico e insegurança patrimonial. O valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 8.000,00 para cada autor mostra-se proporcional e adequado às finalidades compensatória e pedagógica da reparação. A restituição em dobro dos valores descontados é cabível diante da cobrança indevida em contexto de falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e tese  
Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes decorrentes de falha em seus mecanismos de segurança, quando não comprova a regularidade da contratação digital impugnada. 2. A ausência de elementos técnicos essenciais nos registros eletrônicos da contratação, como biometria válida, geolocalização e identificação do dispositivo, impede a comprovação da manifestação livre de vontade do consumidor. 3. Descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de contratação fraudulenta configuram dano moral presumido. 4. É cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados quando evidenciada falha na prestação do serviço bancário.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 104, 186, 389, 406, 927 e 944; CDC, arts. 6º, I e VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §11, e 373, II.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Tema 1061; STJ, REsp 1.795.982/SP, Corte Especial; STJ, EAREsp 600.663/RS e EAREsp 676.608/RS; TJSP, Apelação Cível 1019094-95.2024.8.26.0576; TJSP, Apelação Cível 1099060-85.2021.8.26.0100; TJSP, Apelação Cível 1000104-91.2025.8.26.0262.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 477/493) interposto por Banco Agibank S.A contra a r. sentença proferida às fls. 467/473, que julgou procedentes os pedidos formulados por Arlinda Francisca Pereira e Sebastião Alves Pereira na ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais com tutela de urgência ajuizada em face de Banco Agibank S.A, para tornar definitiva a tutela de urgência concedida, determinando que o réu se abstenha de realizar descontos nos benefícios previdenciários dos autores com base nos contratos objeto da lide; declarar a inexigibilidade dos débitos e a nulidade dos contratos de empréstimo e cartão de crédito firmados em nome dos autores junto ao réu; condenar o réu à restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados dos benefícios previdenciários, a serem apurados em liquidação de sentença, com correção monetária pelo IPCA a partir de cada desconto e juros pela taxa SELIC desde a citação; condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 para Sebastião Alves Pereira e R\$ 8.000,00 para Arlinda Francisca Pereira, totalizando R\$ 16.000,00; fixar multa diária de R\$ 500,00 pelo descumprimento da decisão liminar, limitada inicialmente a R\$ 40.000,00; e condenar o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Em apelação, Banco Agibank S.A alega, em síntese: (i) inexistência de falha na prestação do serviço e ausência de responsabilidade da instituição financeira pelos fatos narrados, conforme documentos comprobatórios colacionados aos autos a respeito da contratação do empréstimo pessoal; (ii) validade das contratações realizadas e regularidade dos descontos efetuados, apontando que as assinaturas possuem nítida semelhança e os documentos pessoais são os mesmos que instruem o processo, além de apresentar comprovante da transferência realizada; (iii) ocorrência de fraude praticada por terceiros, circunstância capaz de afastar sua responsabilização, defendendo a impossibilidade de devolução de valores e da repetição de forma dobrada, por não haver má-fé; (iv) inexistência ou inadequação da condenação por danos morais, por não haver

situação vexatória ou dor e sofrimento capaz de incutir transtorno psicológico de grau relevante no caso; (v) impropriedade da restituição em dobro dos valores descontados; (vi) excesso das condenações impostas na sentença.

Pretende a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, coma condenação da parte requerente nas penas por litigância de má-fé, e a inversão da sucumbência. Subsidiariamente, pleiteia a redução da indenização fixada e a compensação de valores, sob pena de enriquecimento ilícito.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 603/628) pelos apelados Arlinda Francisca Pereira e Sebastião Alves Pereira, nas quais sustentam, em síntese, a manutenção integral da sentença, afirmando que foram vítimas de fraude mediante obtenção indevida de seus dados pessoais, o que possibilitou a contratação fraudulenta de empréstimos consignados e a transferência de seus benefícios previdenciários para a instituição financeira apelante.

Defendem a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação do serviço, a nulidade das contratações, a legitimidade da restituição dos valores descontados e a adequação da indenização por danos morais fixada, requerendo o desprovemento do recurso. Subsidiariamente, pleiteiam a majoração da indenização por danos morais.

Recebem-se os recursos em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Primeiramente, não se admite a formulação de pedido subsidiário em sede de contrarrazões de apelação. A pretensão de majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais pela parte autora deveria ter sido veiculada por meio do recurso cabível, qual seja, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interposição de apelação pela parte interessada.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

**O recurso não comporta provimento.**

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência, ajuizada por Sebastião Alves Pereira e Arlinda Francisca Pereira em face de Banco Agibank S/A, Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A, na qual os autores alegaram irregularidades em contratos bancários que teriam ensejado cobranças indevidas em seu desfavor, indicando que foram vítimas do denominado “golpe da cesta básica”, tendo sido abordados por terceiros que solicitaram os dados pessoais e fotografia para o preenchimento de cadastro para a inclusão dos autores em programa de benefício social.

Sustentaram a inexistência ou invalidade das obrigações apontadas pelas instituições financeiras e requereram a declaração de inexigibilidade dos débitos, a restituição dos valores indevidamente descontados, bem como a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais, postulando, ainda, tutela de urgência para suspensão da exigibilidade das parcelas impugnadas.

A decisão de fls. 68 deferiu os benefícios da justiça gratuita, a prioridade na tramitação e a tutela de urgência para suspender os descontos nos benefícios dos autores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(Banco Agibank S/A às fls. 196/208; Banco do Brasil S/A às fls. 309/335 e Banco Bradesco S/A às fls. 341/354), impugnando o mérito das alegações iniciais.

O Banco Bradesco S/A celebrou acordo com a parte autora, que foi homologado pela sentença de fls. 422.

Os autores apresentaram réplica, reiterando os fundamentos da inicial e refutando os argumentos expendidos pelas instituições financeiras (fls. 425/444).

Na sequência, sobreveio sentença que, em relação ao Banco do Brasil S/A, acolheu a preliminar de ilegitimidade passiva e extinguiu o processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do Código de Processo Civil; quanto ao Banco Agibank S/A, rejeitou as preliminares suscitadas e, no mérito, julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, tornando definitiva a tutela de urgência anteriormente concedida e reconhecendo a inexigibilidade das cobranças impugnadas, com as demais consequências legais, contra a qual se insurge o referido requerido.

A controvérsia recursal resume-se em: (i) existência ou não de falha na prestação do serviço bancário, diante da alegação de que a operação foi realizada com autenticação regular, em dispositivo previamente habilitado, contraposta à tese de ausência de segurança e ineficiência na contenção da fraude; (ii) possibilidade de exclusão da responsabilidade civil do apelante, com fundamento na culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do CDC; (iii) configuração do dano material e sua relação com a conduta da instituição financeira; (iv) caracterização de dano moral indenizável, considerando a alegação de que os fatos se restringiriam a mero aborrecimento.

Ressalte-se que os capítulos da sentença relativos à homologação do acordo celebrado com Banco Bradesco S/A e à extinção do processo, sem resolução do mérito, em relação a Banco do Brasil S/A, não

foram objeto de impugnação específica no recurso interposto, razão pela qual permanecem intocados, em observância ao efeito devolutivo do recurso, que devolve ao Tribunal apenas as questões efetivamente impugnadas pela parte recorrente.

Trata-se de típica relação de consumo, pois as partes são enquadradas aos conceitos de consumidor e fornecedor, dispostos nos artigos 2º e 3º do CDC, nos termos da Súmula nº 297 do STJ: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”

No mérito, a responsabilidade civil do fornecedor de serviços nas relações de consumo é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação do serviço e do nexó de causalidade entre este e o dano.

**Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexó causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando há alguma participação ativa da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.**

O banco apelante sustenta a ocorrência de culpa exclusiva da parte autora, o que configuraria excludente de responsabilidade, conforme previsto no § 3º, II, do mesmo dispositivo legal.

Contudo, tal excludente não se verifica no caso concreto.

Conforme relatado na exordial e corroborado pelo boletim de ocorrência de fls. 55/56, registrado em 10.03.2025, os autores noticiaram que foram abordados por uma mulher que se identificou como funcionária de ONG e que informou que o casal faria jus a benefício social (cesta básica), solicitando que fosse preenchido formulário e fotografias “selfie”, sob a alegação

e que seria necessário para a elaboração de carteirinha e para comprovar o recebimento das cestas.

Após, tomaram ciência de que houve a contratação indevida de empréstimos de forma digital, além da realização de portabilidade do pagamento das aposentarias para outra conta. Também informaram que:

. Ressaltam que tomaram o conhecimento posteriormente sobre a contratação indevida de empréstimos em nome de ambos, assim como, havia sido realizada portabilidade dos pagamentos das aposentadorias de ambos para outra conta. Aduzem que em consulta, em nome de Sebastião Alves Pereira tomaram emprestada a quantia de R\$ 1.236,59 em 18 parcelas de R\$ 159,54 (Banco Agibank, contrato final 2907, com data de 18/01/2025), enquanto em nome de Arlinda Francisca Pereira, tomaram emprestada a quantia de R\$ 2.115,84, em 24 parcelas de R\$ 240,60 (banco Agibank, contrato final 5134, com data de 21/01/2025).

. Aduzem que as quantias tomadas indevidamente por meio de empréstimo foram enviadas para outras contas, as quais não são de suas titularidades e não possuem acesso. Informam que foram orientados a procurar o gerente da empresa Agibank, assim que registrados os fatos por meio deste.

Pois bem. Diante desse cenário, observa-se, de início, que o banco apelante não opôs qualquer inconformismo ao julgamento antecipado da lide, tampouco requereu a produção de prova pericial ou de qualquer outra modalidade instrutória ao longo do processo para evidenciar a regularidade da contratação por meio digital.

Ausente essa impugnação, opera-se a preclusão, e o apelante suporta integralmente as consequências de ter confiado na aptidão probatória dos documentos que ele próprio carrou aos autos. A suficiência do conjunto documental para o julgamento antecipado é, portanto, matéria incontroversa nesta sede recursal.

Contudo, a análise detida dos dossiês apresentados pelo banco revela, em vez de prova da regularidade, um conjunto de inconsistências que infirmam, por si sós, a tese defensiva. Vejamos.

O ônus que incumbia ao apelante — nos termos do art. 373,

inciso II, do CPC, combinado com o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor —era o de demonstrar, cabal e especificamente, que cada contrato foi celebrado com a livre e consciente manifestação de vontade dos autores. Esse ônus não foi satisfeito, e os próprios documentos juntados o evidenciam.

O banco apelante erigiu o reconhecimento biométrico como prova central de sua tese, descrevendo em detalhes na contestação as "etapas" do processo de contratação digital —entre elas, expressamente, a "ETAPA 04: CLIENTE FEZ O RECONHECIMENTO BIOMÉTRICO (BIOMETRIA FACIAL)". Invocou ainda, como fundamento de validade, a Instrução Normativa INSS nº 138/2022, que tornara obrigatório o reconhecimento biométrico para a formalização de crédito consignado por beneficiários do RGPS.

Ao confrontar os dossiês com essa narrativa, constata-se que nenhum dos três contratos firmados em nome do autor Sebastião Alves Pereira —contrato nº 1522879681 (empréstimo consignado, R\$ 20.966,15, fls. 243/254), contrato nº 1523022907 (empréstimo pessoal, R\$ 1.199,07, fls. 222/234) e contrato nº 1523155115 (empréstimo consignado, R\$ 1.824,67, fls. 262/274) — contém qualquer registro de reconhecimento facial. A biometria simplesmente não foi coletada ou não foi documentada, o que afasta a própria premissa do argumento defensivo.

Se a biometria é o elemento que, segundo o banco, confere segurança e validade à contratação digital, sua ausência para um dos dois autores derruba a tese integralmente quanto a ele. Nos termos do art. 104 do Código Civil, a validade do negócio jurídico exige forma prescrita ou não defesa em lei; aqui, o próprio banco escolheu a forma —biométrica —e deixou de cumpri-la.

Examinando os dossiês contrato a contrato, verifica-se que as operações atribuídas a um único número de celular — e, portanto, supostamente realizadas por um único usuário no mesmo dispositivo — foram



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

registradas com endereços de IP radicalmente distintos, em padrão incompatível com a narrativa de contratação regular por consumidor em posse de seu próprio aparelho.

No caso da autora Arlinda Francisca Pereira, o número de celular (011) 95368-0157 aparece associado a três IPs diferentes ao longo das contratações: (a) os contratos de cartão consignado nº 1522879394 e 1522879395, formalizados no intervalo entre 11h50 e 12h06 do dia 16/01/2025, registram os IPs 179.241.218.120 e 64.252.81.41, que são endereços públicos; (b) o empréstimo consignado nº 1522881388, formalizado apenas seis minutos depois —entre 12h12 e 12h19 do mesmo dia 16/01/2025 —, aparece associado ao IP 10.23.7.213, que é um endereço de rede privada, pertencente ao intervalo de endereçamento interno do próprio banco; (c) nas contratações de 21/01/2025, o mesmo número de celular aparece vinculado ao IP 10.23.6.139, igualmente interno.

No caso do autor Sebastião Alves Pereira, o número (011) 924978887 aparece vinculado ao IP 10.23.2.83 nas contratações de 16/01/2025 e ao IP 10.23.7.213 nas contratações de 18/01/2025 e 21/01/2025 — dois IPs internos distintos para o mesmo dispositivo em datas diferentes.

A presença de endereços IP internos (faixa 10.x.x.x) nos registros é tecnicamente relevante e juridicamente significativa. Endereços nessa faixa não são roteáveis pela internet pública — são utilizados exclusivamente dentro de redes privadas, como a rede interna de uma instituição. Sua associação a supostas contratações realizadas pelo consumidor a partir de seu celular pessoal é, na prática, impossível. Esse dado indica, objetivamente, que ao menos parte das operações foi processada ou intermediada a partir de equipamentos conectados à infraestrutura interna do banco, e não do dispositivo pessoal dos autores - fato que não foi explicado pelo banco.

Além da presença de endereços internos, chama atenção a variação de IPs para o mesmo número de celular em contratações realizadas

com minutos de diferença. Um consumidor que, pessoalmente, utiliza seu smartphone para contratar um empréstimo permanece na mesma rede e com o mesmo endereço IP durante toda a sessão. A alteração de IP entre operações realizadas no mesmo dia, a partir do mesmo número de celular, indica ou troca de dispositivo, ou troca de operador de acesso, ou —o que os dados sugerem mais fortemente— que as operações não foram todas realizadas pelo mesmo agente ou pelo mesmo equipamento.

Esse padrão anômalo deveria ter sido identificado pelos sistemas de prevenção a fraudes da instituição. Ao não detectar ou não barrar essas inconsistências, o banco falhou no dever de segurança que o art. 14 do CDC lhe impõe, segundo o qual o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar.

A expectativa legítima de um consumidor ao contratar com uma instituição financeira digital é de que o banco disponha de mecanismos capazes de identificar, exatamente, o padrão que os próprios documentos do banco revelam ter ocorrido: múltiplas operações de alto valor, em sequência acelerada, com endereços de IP inconsistentes entre si e em relação ao dispositivo declarado.

Em todos os dossiês analisados, os campos "Latitude", "Longitude" e "Modelo/OS" aparecem preenchidos com "N/A" (dado não disponível) ou com valores nulos (0.0), conforme anotado nos próprios documentos do banco. Nos contratos via canal SMS, os campos de latitude e longitude registram o valor "0.0", que corresponde às coordenadas geográficas do ponto de interseção do Equador com o Meridiano de Greenwich —no Oceano Atlântico—, o que evidencia, claramente, que a geolocalização não foi efetivamente coletada.

A ausência de dados de geolocalização e de identificação do dispositivo compromete a idoneidade do dossiê como prova de autoria. O banco que exige biometria facial como requisito de validade e invoca a IN 138/INSS como fundamento de legalidade não pode, ao mesmo tempo,

apresentar dossiês que sequer registram o local físico ou o dispositivo a partir dos quais as operações foram supostamente realizadas. A prova produzida é, estruturalmente, incapaz de demonstrar que os autores, pessoalmente, estiveram presentes e conscientes no ato de cada contratação.

Por derradeiro, não se pode ignorar que sete contratos — de dois titulares distintos, com produtos variados (empréstimos consignados, empréstimo pessoal e dois cartões de crédito consignado) — foram celebrados entre os dias 16 e 21 de janeiro de 2025, em um contexto no qual os autores relataram, desde o boletim de ocorrência de fls. 55/56, que em 16 de janeiro de 2025 foram visitados em sua residência por fraudadores que coletaram seus dados e fotografias. A coincidência temporal entre o contato dos fraudadores e o início das contratações é reveladora. O art. 104 do Código Civil exige, para a validade do negócio jurídico, não apenas a forma, mas o agente capaz e a manifestação livre de vontade — requisito que, diante do quadro fático documentado, não se pode presumir satisfeito.

Assim, os documentos produzidos pelo banco não comprovam a regularidade da contratação; ao contrário, a fragilizam. Insuficiente a prova do fato impeditivo que incumbia ao apelante demonstrar, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC, impõe-se a manutenção da sentença recorrida neste ponto.

Portanto, se o banco requerido não se desincumbiu de seu ônus probatório e a prova técnica, pela qual não se interessou, era imprescindível e não poderia ser suprida por qualquer outra, tem-se que o requerido não provou a origem lícita negócio jurídico impugnado.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO  
CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE  
DÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS.  
SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. REFORMA.

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E  
CONDENAÇÃO EM DANO MORAL. I. CASO EM EXAME

Trata-se de recurso de apelação interposto por Nathalia Lemos Bardelotti contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e reparação de danos morais em face de Banco do Brasil S.A. A apelante alega a inexistência de contrato válido que originou o débito negativado e requer a reforma da sentença. ii. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central é a existência e validade do contrato de cartão de crédito que originou a negativação do nome da apelante.

Discute-se: (i) a validade da assinatura eletrônica do contrato; (ii) a prova da contratação do cartão; (iii) a caracterização de danos morais. III. RAZÕES DE

DECIDIR Banco réu, apesar de intimado, dispensou a produção de prova pericial, contentando-se com os documentos constantes dos autos, com requerimento de julgamento antecipado da lide. Ausência de demonstração de existência e validade do negócio jurídico. **Tema 1.061/STJ. Ônus probatório, do banco, de comprovar a autenticidade da assinatura do contrato, do qual não se desincumbiu. Inconsistências de datas nos documentos apresentados pelo banco, produzidos unilateralmente.**

Ausência de comprovação de envio do cartão de crédito à residência da apelante. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Dever de indenizar configurado. Em se tratando de inscrição negativa em cadastro de inadimplentes, o dano é gerado é "in re ipsa". Valor de indenização fixado em R\$ 3.000,00, em harmonia com a regra do art. 944 do Código Civil. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para declarar a inexistência do débito e condenar o banco a pagar R\$ 3.000,00 a título de danos morais. Inversão do ônus de sucumbência, com majoração de honorários

Ausência de comprovação de envio do cartão de crédito à residência da apelante.

Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Dever de indenizar configurado. Em se tratando de inscrição negativa em cadastro de inadimplentes, o dano é gerado é "in re ipsa". Valor de indenização fixado em R\$ 3.000,00, em harmonia com a regra do art. 944 do Código Civil. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para declarar a inexistência do débito e condenar o banco a pagar R\$ 3.000,00 a título de danos morais. Inversão do ônus de sucumbência, com majoração de honorários

Recurso provido para declarar a inexistência do débito e condenar o banco a pagar R\$ 3.000,00 a título de danos morais. Inversão do ônus de sucumbência, com majoração de honorários

recursais. Tese de julgamento: "1. É responsabilidade do banco provar a validade do contrato impugnado. 2. A negativação indevida gera direito à reparação por danos morais." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: Legislação: CDC, art. 14; CPC, art. 429; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência: STJ, Tema 1.061, REsp 1495920 DF. (TJSP; Apelação Cível 1019094-95.2024.8.26.0576; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024 - destaquei)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES RECÍPROCAS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS C/C PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. i. caso em exame Empréstimo consignado em benefício previdenciário, não reconhecido pela autora. Pedidos de declaração de inexistência da relação jurídica representada pelo contrato de empréstimo consignado, condenação do banco réu em indenização por danos morais e repetição de indébito, na forma dobrada. Sentença de procedência. ii. questão em discussão Apelo do réu. Pretensão de reforma sob os fundamentos de (i) regularidade da contratação; (ii) inaplicabilidade da repetição de indébito na forma dobrada; (iii) inoccorrência de danos morais; (iv) necessidade de redução do quantum indenizatório; (v) juros de mora a partir do arbitramento. Recurso da autora. Pretensão à (i) majoração dos danos morais; (ii) juros de mora incidentes a partir do evento danoso. iii. razões de decidir Ausência de demonstração de regularidade da dívida contraída. Ônus probatório, do banco, de comprovar a autenticidade

da assinatura do contrato, do qual não se desincumbiu. Perícia a atestar a falsidade da assinatura oposta no contrato. Dever de indenizar configurado. Em se tratando de descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, o dano gerado é "in re ipsa". Valor arbitrado em primeiro grau (R\$ 8.000,00) que não comporta majoração, pois arbitrado segundo o princípio da razoabilidade e proporcionalidade. Condenação em repetição de indébito em dobro, porquanto presente má-fé do banco apelante. iv. dispositivo e tese Recurso da autora parcialmente provido, desprovido o do réu. Tese de julgamento: "Em se tratando de descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, o dano gerado é "in re ipsa" A indenização por danos morais deve observar a intensidade e extensão do dano, as características dos envolvidos, bem como a intensidade da culpa. \_\_\_\_\_ Jurisprudência relevante citada: Tema 1.061/STJ; AREsp 600.663/RS e 676.608/RS. Legislação: art. 944, CC; art. 429, II do CPC; arts. 14, § 1º e 42, parágrafo único, do CDC. (TJSP; Apelação Cível 1099060-85.2021.8.26.0100; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024)

PROCESSO CIVIL – Cerceamento de defesa – Prova documental – Imposição do art. 489, II do CC – Banco apelante não se interessou pela produção da única prova cabível na espécie: perícia grafotécnica - Preliminar afeta ao mérito – Uma vez que o réu não se desinteressou pela prova, assumiu o risco de ser presumida a falsidade da assinatura. CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Empréstimo consignado -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Descontos indevidos de valores em benefício previdenciário da autora por mútuo que ela desconhece – Inexistência de relação jurídica - Ônus da prova quanto à autenticidade das assinaturas competia ao réu – Art. 429, II, CPC – Banco que não demonstrou a origem lícita dos descontos de valores no benefício previdenciário da autora – Falha na prestação dos serviços bancários - Ilegalidade dos descontos de valores no benefício previdenciário da autora por força do suposto mútuo – Procedente a declaração de inexistência do contrato e inexigibilidade dos descontos - Dano moral configurado - Dano "in re ipsa" – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Autora não devolveu o valor que lhe fora indevidamente creditado, o que repercute na definição do "quantum" indenizatório Repetição de indébito – Admissibilidade - Devolução em dobro dos indébitos – Cabimento - Aplicação do entendimento do STJ firmado nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, de acordo com a modulação de efeitos determinada - Cobranças impugnadas tem fato gerador posterior a 30-3-2021 – Montante condenatório será compensado com o valor creditado em conta corrente da autora – Sucumbência do réu que pagará as custas processuais e os honorários advocatícios de R\$ 1.500,00 – Inaplicabilidade da tabela da OAB prevista no § 8º-A do art. 85 do CPC. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1003924-93.2023.8.26.0002; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2019; Data de Registro: 10/09/2024)

Desta forma, a parte consumidora possui o direito à reparação integral dos danos, bem como à facilitação da prova, admitindo-se a inversão do ônus probatório diante da verossimilhança das alegações e da

hipossuficiência técnica da autora em face da parte requerida.

Conjugando-se as normas do CDC com o art. 927 do Código Civil, observa-se que a atividade bancária é de risco, atraindo responsabilidade objetiva pela ocorrência de danos mesmo sem comprovação de culpa, desde que demonstrada a falha do serviço.

Assim, ausente demonstração de que as transações foram efetivamente autorizadas pela titular da conta, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço e a consequente responsabilização da instituição financeira pelos danos suportados pela parte autora, impondo-se a condenação do requerido à restituição do valor transferido de forma indevida.

Os consectários legais devem ser aplicados da seguinte forma: Quanto ao estabelecimento da SELIC como taxa de juros aplicável, o tema demanda a observância: (i) da interpretação do C. STJ havida no julgamento do REsp 1795982 /SP, de Relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial, DJe 23/10/2024 e; (ii) da edição da Lei nº 14.905/2024 (publicada em 01/07/2024). No citado precedente, aquela Corte Superior estabeleceu que *“o art. 406 do Código Civil de 2002 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, sendo também o principal índice oficial macroeconômico, definido e prestigiado pela Constituição Federal, pelas Leis de Direito Econômico e Tributário e pelas autoridades competentes. Esse indexador vigora para todo o sistema financeiro-tributário pátrio. Assim, todos os credores e devedores de obrigações civis comuns devem, também, submeter-se ao referido índice, por força do art. 406 do CC”*.

A mencionada Lei nº 14.905/24, por sua vez e anterior ao julgamento em questão, altera a redação ao artigo 406 do Código Civil. A partir de sua vigência, os juros moratórios são devidos pela SELIC com a ressalva de que deve ser abatido o valor do IPCA, na forma do parágrafo único do artigo 389 do mesmo Código, a fim de se evitar a sobreposição de índices.

Assim, a solução a ser adotada para atualização de valores, quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei: a) adoção da taxa SELIC, para débitos civis, para compensação da mora e correção monetária, até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, pois não foram convencionadas outras taxas pelas partes; b) a partir da referida lei, que alterou a regência desses consectários legais: (b.1) correção monetária com base no IPCA (art. 389, parágrafo único, CC); (b.2) e os juros de mora com base na taxa referencial da SELIC, deduzido aquele índice de atualização monetária (IPCA) (art. 406, § 1º, do CC); (b.3) deverão ser desconsiderados eventuais juros negativos (art. 406, § 3º do CC). Os presentes termos deverão ser apurados em fase de cumprimento de sentença.

No tocante aos **danos morais**, sua caracterização decorre da conjugação de diversos fatores objetivos devidamente demonstrados nos autos, aptos a configurar violação a direitos da personalidade, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil.

A parte autora foi surpreendida com a realização de operações financeiras e diversas transferências não reconhecidas, tendo prontamente questionado tais operações junto à instituição, sem sucesso. Tal circunstância extrapola os meros aborrecimentos cotidianos e revela situação de manifesta vulnerabilidade, abalo psíquico e constrangimento, suficientes para configurar dano moral indenizável.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, sendo irrelevante a comprovação de culpa, bastando a existência de falha na prestação do serviço e o nexo de causalidade com o dano experimentado. A negligência do apelante restou configurada ao permitir transações sem qualquer mecanismo de contenção, verificação ou autenticação robusta. Houve quebra do dever de segurança imposto pela legislação consumerista, em especial pelo art. 6º, I, do CDC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por força do art. 927 do Código Civil, aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187 do mesmo diploma), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. A falha do serviço, consubstanciada na omissão do dever de cautela e na ausência de controle antifraude eficaz, constitui ato ilícito que atrai o dever de indenizar.

Releva notar que o dano moral, nesta hipótese, prescinde de comprovação específica do abalo sofrido, sendo presumível diante da gravidade da conduta ilícita e de seus efeitos sobre a esfera existencial da vítima.

A respeito da matéria seguem julgados deste E. Tribunal de Justiça relacionados ao “golpe da cesta básica”, que reconhecem a ocorrência de danos morais:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização – Golpe da cesta básica - Entrega de cesta básica na residência do autor, com solicitação pelas supostas assistentes sociais de foto para o recebimento – Posterior constatação de contratação de empréstimos e cartões de crédito consignados em seu nome e transferências de valores para terceiros – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de prova pelo réu da regularidade das contratações – Telas unilaterais insuficientes para essa finalidade - Operações realizadas em curto período, destoando do perfil de consumo – Reconhecimento da fraude - Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – Determinação de restituição pelo réu do prejuízo material – Danos morais configurados, decorrendo do próprio fato - Sentença mantida – Negado provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1018277-23.2024.8.26.0320;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição em dobro do indébito e indenização por dano moral. Fraude conhecida como "golpe da cesta básica". Sentença de parcial procedência. Insurgência do banco réu. 1. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. Autora sustenta que terceiros abriram conta no Agibank, realizaram portabilidade de sua aposentadoria, contrataram empréstimos e efetuaram pagamentos sem sua ciência. Alegações verossímeis e amparadas por prova documental. Defesa genérica do réu, que não se desincumbiu do ônus probatório. Documentos apresentados pelo banco que não demonstram a anuência da autora. Fraude facilitada pela insuficiência dos mecanismos de segurança do banco. Responsabilidade objetiva por fortuito interno (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). 2. DANO MATERIAL. Cobrança indevida. Devolução em dobro dos valores descontados do benefício, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 3. DANO MORAL. Situação que ultrapassa mero dissabor e envolveu comprometimento de verba alimentar. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 mantida, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com caráter compensatório e preventivo. Necessidade, apenas, de constar que a devolução em dobro dos valores descontados deve ser acrescida de correção monetária e juros de mora incidentes desde cada desconto indevido, nos moldes das Súmulas 43 e 54 do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ. Honorários majorados. RECURSO NÃO PROVIDO,  
COM OBSERVAÇÃO.

(TJSP; Apelação Cível 1003917-24.2025.8.26.0005;  
Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 37ª  
Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel  
Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2026;  
Data de Registro: 20/02/2026)

No que toca à fixação do quantum indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que “deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio 'possibilidades do lesante condições do lesado', cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano” (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55)

O C. Superior Tribunal de Justiça tem consagrado a doutrina da dupla função na indenização do dano moral, que deve ter cunho compensatório e penalizante. Dentre os muitos julgados que transcorrem sobre o tema, destaca-se o REsp. nº 318379-MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que asseverou em seu voto: “(...) 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 de sua ratio essendi compensatória, e, assim, causar enriquecimento indevido à parte. É preciso que o prejuízo da vítima seja aquilatado numa visão solidária da dor sofrida, para que a indenização se aproxime o máximo possível do justo (...)”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa ordem de ideias, tem a reparação pelos danos morais caráter compensatório e punitivo, eis que o seu arbitramento deve se firmar no caráter punitivo e pedagógico da compensação, sem perder de vista a vedação do enriquecimento sem causa da vítima ou seja, a condenação (pautada no princípio da lógica do razoável) deverá assumir caráter pedagógico à instituição financeira apelada, sem incidir no enriquecimento sem causa da parte apelante.

A indenização fixada em R\$ 8.000,00 mostra-se proporcional à extensão do dano, ao porte econômico do ofensor e às finalidades compensatória, punitiva e pedagógica do instituto (arts. 5º, V e X, da Constituição Federal e art. 944 do Código Civil), estando em consonância com o valor arbitrado em casos similares por esta C. Câmara. Confira-se:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDOS. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO DO PERFIL DE CONSUMO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RESTITUIÇÃO EM FORMA SIMPLES. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA, APENAS PARA DETERMINAR A DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS. I. Caso em exame Ação ajuizada por correntista em face de instituição financeira, alegando fraude em sua conta corrente consistente na contratação indevida de dois empréstimos pessoais, um financiamento e transferências via PIX, pleiteando a declaração de inexigibilidade dos contratos, a restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. Sentença que julgou

procedentes os pedidos para: (i) declarar inexigíveis os contratos de empréstimo e financiamento; (ii) condenar à restituição em dobro dos valores descontados; (iii) condenar ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Embargos de declaração parcialmente acolhidos para fixar honorários advocatícios em R\$ 1.500,00. II. Questão em discussão 3. As questões devolvidas ao Tribunal consistem em: (i) verificar a responsabilidade do banco pelas operações contestadas; (ii) avaliar a aplicabilidade do art. 14 do CDC e a inversão do ônus da prova; (iii) definir a possibilidade de restituição em dobro dos valores; (iv) examinar a adequação do quantum fixado a título de danos morais. III. Razões de decidir 4. Aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva do banco por falhas na segurança do sistema e por fortuito interno decorrente de fraudes bancárias (Súmula 479/STJ; Tema Repetitivo 466/STJ). 5. Autora negou a contratação dos empréstimos e transferências. Incidência do art. 373, II, do CPC e do art. 6º, VIII do CDC, impondo à instituição financeira o ônus de comprovar a regularidade da contratação. Banco não se desincumbiu de tal dever, não produzindo prova técnica apta a comprovar a autenticidade das operações. 6. Movimentações destoantes do perfil da correntista, inclusive com beneficiários individualizados em boletim de ocorrência, caracterizam falha na prestação do serviço. Precedentes do STJ (REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023) e enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP. 7. Dano moral configurado diante da indevida contratação de empréstimos e transferências vultosas em nome da autora, pessoa idosa e hipervulnerável, extrapolando o mero aborrecimento. Indenização de R\$ 5.000,00

mantida, por atender aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. 8. Indevida a restituição em dobro. O banco efetuou a cobrança com base em contratos formalmente existentes, sem má-fé, devendo a repetição ocorrer apenas na forma simples, conforme entendimento consolidado pelo STJ (EAREsp 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020). IV. Dispositivo e tese 9. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros quando caracterizado fortuito interno, falha de segurança ou desrespeito ao perfil do consumidor. A contratação fraudulenta de empréstimos e transferências vultosas em nome do correntista configura dano moral indenizável, por violar direitos de personalidade e gerar insegurança patrimonial. A restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único do CDC exige conduta contrária à boa-fé objetiva, não configurada quando o banco efetua descontos lastreado em contratos formalmente existentes. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 389 e 406; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §8º, e 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; STJ, EAREsp 676.608, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020.

(TJSP; Apelação Cível 1000104-91.2025.8.26.0262; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaberá - Vara Única; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO.  
AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZAÇÃO

POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame. A parte autora, cliente do Itaú Uniclass, relata transações desconhecidas em sua conta, incluindo PIX e pagamento a terceiros, sem sua autorização. Alega falha na segurança do banco e busca a devolução dos valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão. 2. As questões em discussão são: (i) a responsabilidade do banco por transações fraudulentas; (ii) a configuração de danos morais e seu valor indenizatório. III. Razões de Decidir. 3. O banco réu não demonstrou a eficácia de seus sistemas de segurança, ônus que lhe cabia, conforme o CDC. As transações impugnadas destoam do perfil da autora, evidenciando fraude. 4. A responsabilidade objetiva do banco é configurada, não havendo prova de culpa exclusiva do consumidor. 5. O dano moral é caracterizado, mas o valor deve ser razoável e proporcional, evitando enriquecimento indevido. IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A falha na segurança bancária diante de movimentações atípicas não bloqueadas impõe a responsabilidade objetiva da instituição. 2. O valor da indenização por danos morais deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, observando-se a proporcionalidade e razoabilidade.

(TJSP; Apelação Cível 1001466-02.2022.8.26.0629; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tietê - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025)

Ausente qualquer comprovação de excessividade ou descompasso com os parâmetros legais, não se vislumbra fundamento para sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

redução.

Em conclusão, restou demonstrada a falha na prestação dos serviços bancários, diante da ausência de mecanismos mínimos de segurança, além da insuficiência da prova produzida pelo apelante, especialmente no tocante à regularidade das contratações impugnadas, aliada à evidência de fraude estruturada, afasta a tese de culpa exclusiva da vítima e impõe o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais e morais suportados.

Diante de todo o exposto, **nego provimento** ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a r. sentença, por seus próprios fundamentos e pelos acrescentados pelo voto.

Em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelos apelantes para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nega-se provimento** aos recursos.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**RELATORA**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO