



Registro: 2026.0000102813

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018399-69.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante/apelado IRACY DE SOUZA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO SAFRA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1018399-69.2023.8.26.0482

Apelantes: Iracy de Souza Silva e Banco Safra S/A

Apelados: Iracy de Souza Silva e Banco Safra S/A

Comarca: Presidente Prudente – 5ª Vara Cível

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Francisco José Dias Gomes

Voto nº 4.624

APELAÇÕES. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. OPERAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DA CONSUMIDORA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO VÁLIDA. ÔNUS PROBATÓRIO DO FORNECEDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. FORMA SIMPLES. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Responsabilidade objetiva decorrente do risco da atividade, inclusive nas hipóteses de fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias (fortuito interno).

Golpe da falsa central de atendimento. Fraude viabilizada mediante uso indevido de dados bancários e contratação de empréstimo consignado em desconformidade com o perfil financeiro da consumidora. Falha no dever de segurança e de monitoramento de operações atípicas.

Instituição financeira que não comprovou a manifestação válida e inequívoca de vontade da consumidora, limitando-se à apresentação de documentos eletrônicos insuficientes para demonstrar a regularidade da contratação. Reconhecimento da nulidade do contrato e inexigibilidade das parcelas descontadas do benefício previdenciário.

Danos morais. Não configuração. Hipótese que não se amolda ao dano moral in re ipsa. Ausência de prova de abalo concreto à esfera personalíssima da autora. Circunstâncias que não extrapolam o patrimônio material.

Repetição do indébito. Restituição devida na forma simples. Ausência de demonstração de má-fé ou violação à boa-fé

objetiva pela instituição financeira. Juros moratórios e correção monetária. Responsabilidade extracontratual. Juros moratórios incidentes a partir de cada desconto indevido.

Pretensão de compensação, pelo réu, com os valores depositados em favor da autora. Não cabimento, diante da restituição voluntária pela autora conforme o depósito judicial de fls. 96.

RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS para afastar a indenização por danos morais, determinar a restituição simples dos valores indevidamente descontados e ajustar o termo inicial dos juros moratórios, mantidos os demais termos da r. sentença.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por IRACY DE SOUZA SILVA e BANCO SAFRA S/A, contra a r. sentença de fls. 269/271, cujo relatório se adota, que julgou procedente a demanda para declarar a inexistência do contrato nº 000031325601, condenar o réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente desde a prolação da sentença e acrescida de juros legais de mora, bem como a restituir em dobro os valores descontados do benefício previdenciário da autora, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros legais de mora, tudo a partir de cada desembolso.

Em relação à sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários sucumbenciais fixados em 20% (vinte por cento) do valor total da condenação.

O réu opôs embargos de declaração (fls. 274/277) que foram rejeitados (fls. 287/288).

Inconformada, IRACY DE SOUZA SILVA interpôs recurso de apelação (fls. 291/305) aduzindo, em síntese, que a indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00 é irrisória diante dos danos

causados. Disse que diante dos danos sofridos deve haver a sua majoração para R\$ 15.000,00. Alegou que os juros moratórios têm como incidência a data do evento danoso. Informou que o *quantum* fixado a título de honorários sucumbenciais é irrisória devendo para tanto se fixado a partir do valor do empréstimo, qual seja, R\$ 69.394,08 ou subsidiariamente fixados por equidade de acordo com os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil. Requereu o provimento do recurso para que se tenha: (i) majoração dos honorários sucumbenciais; (ii) juros moratórios a partir do evento danoso e (iii) majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Inconformado, BANCO SAFRA S/A interpôs recurso de apelação (fls. 336/354), alegando, em síntese, que a autora não se incumbiu do seu ônus probatório em comprovar a irregularidade da referida contratação. Disse que o contrato foi feito de forma digital com respectiva assinatura eletrônica com chave ICP-Brasil e, também com selfie com a utilização da tecnologia denominada “liveness”, em que comprovam a legitimidade da contratação. Alegou que o valor contratado foi depositado na conta da autora. Comunicou que não houve má fé ou qualquer motivo que caracterize a devolução em dobro dos respectivos valores. Informou que inexistente motivo para a caracterização de danos materiais e morais. Noticiou que o valor fixado é desproporcional e desarrazoável, de modo que, caso entenda pela procedência da demanda deve haver a sua redução. Requereu o provimento do recurso para que a ação seja julgada improcedente com a consequente reforma *in totum* da r. sentença.

BANCO SAFRA S/A apresentou contrarrazões (fls. 360/368), pugnando pelo desprovimento do recurso de IRACY DE SOUZA SILVA.

IRACY DE SOUZA SILVA apresentou contrarrazões (fls. 372/397), pugnando pelo desprovimento do recurso de BANCO SAFRA S/A.

Destaca-se que **não houve** oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo, em vigor no momento da interposição do recurso.

Recursos tempestivos. O réu recolheu o preparo (fls. 355, 356, 412 e 413), sendo a autora beneficiária da assistência judiciária (fls. 88/89). Estão formalmente em ordem para julgamento.

É o relatório.

Os recursos comportam parcial provimento.

I – Fortuito interno. Responsabilidade Objetiva.

A lide encerra relação de consumo, pois a autora figurou, ainda que, em tese, como *bystander* (de maneira externa), na última etapa da cadeia de produção e distribuição dos serviços bancários regularmente fornecidos pelo apelado, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, importante destacar que a responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva. Consoante a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça, tem-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nos casos

envolvendo as instituições financeiras, haja vista a vulnerabilidade técnica existente entre as partes. A responsabilidade objetiva pode ser afastada quando demonstrada, entre outros, a ocorrência de fortuito externo, a inexistência do defeito e a culpa exclusiva do ofendido, o que não ocorreu no presente caso.

In casu, a autora recebe pensão por porte no valor de R\$ 2.556,06 (fls. 42/44) e alega que entre os dias 25 e 28 de julho de 2023 recebeu inúmeras ligações de pessoas se passando por funcionários do réu com a promessa de que teria valores a receber, em decorrência de utilização de cartão de crédito em períodos anteriores.

Trata-se do denominado “golpe da falsa central de atendimento bancário” em que consiste em fraude na qual o estelionatário se passa por funcionário da instituição financeira e, por meio de ligação telefônica, induz o cliente da instituição financeira realizar movimentações financeiras em favor de grupo criminoso.

Diante disso, houve a transferência de informações pela autora e com tais dados foi concretizado contrato de empréstimo no valor de R\$ 33.215,83 com parcelas de 826,12, com data de inclusão em 26/07/2023 e início de desconto em 08/2023 – contrato nº 000031325601.

O réu não apresentou documentos que comprovem a legitimidade da referida contratação, pois, embora os documentos de fls. 192/194 e 195/199 demonstrem que o contrato foi celebrado com assinatura eletrônica, o valor do financiamento destoa do perfil de consumo da autora, não sendo comprovado que compatíveis com as movimentações que usualmente realiza em sua conta (fls. 45/47).

Ademais, o valor financiado pelo réu supera em dez vezes os dos demais financiamentos contratados pela autora com outras instituições financeiras (fls. 46), o que também reforça a conclusão de que o réu não adotou as medidas de segurança necessárias na contratação.

Ainda a demonstrar a irregularidade da contratação, a autora declarou no Boletim de Ocorrência que suspeito da fraude antes de transferir os valores pretendidos pelos fraudadores e, diante disso, promoveu o depósito nos autos, em favor do réu, da quantia que recebeu pelo financiamento (fls. 96).

Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça, para evitar fraudes, o banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente. Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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'.

*7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.
(...)*

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado” (grifei).

(REsp nº 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Tal como destacado pela Excelentíssima Ministra Nancy Andrighi em seu voto no REsp nº 2.052.228/DF:

“1. Concretizando o mandamento constitucional de proteção dos consumidores (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da CF/88) o Código de Defesa do Consumidor determina o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, atendidos, entre outros, o princípio do reconhecimento da sua vulnerabilidade no mercado de consumo (art. 4º, I, do CDC).

2. A proteção conferida pelo CDC abrange a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa (art. 14 do CDC).

3. Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se conjecturam, e a época em que foi fornecido.

4. Consabidamente, o CDC é aplicável às instituições financeiras (Súmula 297/STJ), as quais devem prestar serviços de qualidade no mercado de consumo.

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos” (grifei).

Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça:

“CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do

famigerado 'golpe do boleto', uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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'.

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau” (grifei).

(REsp nº 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023 – Info 791).

Nesse mesmo sentido o Enunciado nº 14 da Seção de Direito

Privado:

“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”.

Ademais, nos termos do art. 2º da Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019 do Banco Central:

“Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”.

Desse modo, tendo em vista que o réu não comprovou a legitimidade da referida contratação, bem como diante da inexistência de documentos que demonstrem a adoção de medidas aptas a verificar a sua lisura, faz-se necessária a restituição dos valores indevidamente descontos do benefício previdenciário da autora.

II – Danos morais. Não comprovação da ocorrência

Acerca da insurgência quanto aos danos morais, destaca-se que a discussão não recai sobre caso de dano moral *in re ipsa*, de forma que cabia ao autor comprovar, além da falha no serviço, a efetiva configuração de danos extrapatrimoniais. Não basta a infringência da lei ou contrato para tanto, sendo imprescindível antijuridicidade grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa, pena de se banalizar o instituto.

Sobre a diferenciação de dano presumido e dano *in re ipsa*:

“O dano 'in re ipsa' é diferente do dano presumido. A presunção do dano significa permitir que, em um caso concreto, o ponto de partida seja a premissa de ocorrência de um dado menoscabo por causa de um determinado evento lesivo, a partir do pressuposto de probabilidade e de verossimilhança, ou, nas palavras de Leite, 'a presunção tem relativa eficácia pois ela vigora enquanto não desconstituída por prova em sentido contrário. A parte que é beneficiada está dispensada da comprovação do fato principal que é objeto da prova, mas não do fato secundário que desencadeia a sua ocorrência'.

Como se trata de uma presunção que não é categorizada como absoluta, admite prova em contrário. Ou seja, o réu pode comprovar que o autor não experimentou o dano alegado, além de exigir que o demandante comprove minimamente o dano.

Nas situações caracterizadas como de dano presumido, não sendo elidida e sendo reconhecida a responsabilidade civil, a compensação é devida se houver prova da violação, alegação de dano presumível, elementos mínimos que permitam a presunção, em seu conteúdo e extensão, nexo causal e nexos de imputação, acrescido do ato ilícito (no fator subjetivo de imputação)”

(grifei).

(SOARES, Flaviana Rampazzo. Dano presumido e dano *in re ipsa* – distinções necessárias, revista IBERC, v. 6, n. 1, p. IV-X, jan./abr. 2023, disponível em: www.responsabilidadecivil.org/revista-iberc).

Sobre o dano *in re ipsa*, a ministra Nancy Andrighi, relatora do REsp nº 1.642.318 destacou que, “*em diversas circunstâncias, não é realizável a demonstração de prejuízo moral, bastando a simples causação do ato violador e, nesse sentido, fala-se em 'damnum in re ipsa', revestido de presunção absoluta*”.

Diante disso, seja pela contribuição da consumidora para a causa dos prejuízos, ou pela ausência de circunstâncias excepcionais indicativas do abalo imaterial, afasta-se a pretensão de reparação civil dirigida contra o réu. Não houve demonstração de nenhuma lesão a esfera personalíssima do autor, de modo que não há motivo ensejador para a caracterização de danos morais. Sobre o tema:

“O dano moral consiste na lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente”.

(GAGLIANO, Pablo Stolze e FILHO, Rodolfo Pamplona. Manual de Direito Civil: volume único, 6ª ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2022, p. 1.345).

Em contextos semelhantes, foi essa a linha de pensamento seguida por este E. Tribunal de Justiça:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Acolhimento parcial. Operações fraudulentas devido à culpa do autor, mas que destoam pelo modo, frequência e respectivos valores do seu perfil de consumo. Ocorrência, igualmente, de falha bancária. Operações nulas.

Danos materiais rateados, meio a meio, nos termos do art. 945 do CC. Danos morais, contudo, não caracterizados, em parte porque não se trata de danos presumidos ou de violação a direitos da personalidade, em parte porque o autor também deu causa ao evento. Recurso parcialmente provido, julgando-se a ação procedente em parte e distribuindo-se os encargos de sucumbência proporcionalmente à parcela de derrota de cada litigante” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1006323-29.2023.8.26.0024; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025)

“Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais – Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora – Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora – Contratação de empréstimos por fraudador – Falha no sistema do Banco evidenciada – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Prejuízos materiais relativos à contratação dos empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

*“INDENIZAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO - TRANSFERÊNCIA VIA PIX - NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autor que afirma que foi surpreendido com a operação em favor de terceiro desconhecido, no importe de R\$ 3.270,00 - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Cabimento em parte. Esposa do autor que usava seu cartão e senha, devido a sua dificuldade – Comunicação com estelionatário feita fora do ambiente oficial da empresa ré, com número e pessoa desconhecida, mas que teria se identificado como gerente - Inexistência de vazamento de dados ou invasão da conta (hackeamento) - **CULPA CONCORRENTE, no entanto - - Fraude perpetrada por terceiros - Negligência do consumidor em não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o banco - Conduta do autor que foi determinante para a consumação da fraude, ele próprio fragilizando seus dados, inclusive porque seguidas as etapas de segurança, inclusive utilização de senha secreta, além de transferência de valor para terceiro desconhecido – Golpe público e notório, de ampla divulgação e fácil identificação pela pessoa mediana, observada a falta de cuidado do autor - Peculiaridades a indicar, porém, que, apesar da relevante conduta culposa da vítima, a transação em discussão não se encaixa no perfil de utilização da conta bancária da parte autora – Fortuito interno - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva da empresa de meios de pagamento, assemelhada a instituição financeira (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - **DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome do autor ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da parte autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe - Precedentes - Sentença reformada em parte para julgar parcialmente procedente o pedido e condenar a réus à restituição da metade do valor, reconhecendo-se a sucumbência recíproca. **Dá-se parcial provimento ao recurso”** (grifei).*****

(TJSP; Apelação Cível 1000451-29.2024.8.26.0111; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 22/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)

Portanto, afasta-se a fixação de danos morais.

III – Restituição simples

Quanto à obrigação de restituição dos valores indevidamente descontados, sabe-se que “o consumidor cobrado em quantia indevida

tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável” (CDC, art. 42, parágrafo único).

Sobre o tema, o E. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EResp nº 1.413.542/RS, assentou o entendimento de que a devolução em dobro nos indébitos decorrentes de relação de consumo é cabível quando constatada conduta contrária à boa fé objetiva – o que não se verifica na hipótese, a ensejar a repetição na forma simples.

Conforme posicionamento desta C. Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA Cartão de crédito consignado Descontos incidentes sobre o benefício de aposentadoria da autora Impugnação específica da autora em relação à assinatura constante dos contratos Perícia grafotécnica não realizada Sentença de parcial procedência Insurgência da requerida Prescrição não configurada Aplicação do art. 27 do Código de Defesa do Consumidor Alegação de decadência Inaplicabilidade do artigo 178 do Código Civil ao caso Prescrição e decadência afastadas Defesa da regularidade da avença Descabimento Cessação da fé do documento particular Ônus do réu de comprovação da regularidade da avença, fato inócurren-te à espécie (CPC, art. 428, I e art. 373, II) Produção de prova pericial grafotécnica que restou preclusa, pois o banco réu não recolheu as custas da prova Declaração de nulidade do contrato, com a restituição das partes ao estado em que antes dele se encontravam Necessidade de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, de forma simples Ausência de má-fé, ou conduta contrária à boa-fé objetiva, por parte da instituição financeira, que disponibilizou à requerente o crédito do contrato objeto da lide Dano moral configurado Hipótese em que, em razão de contrato irregularmente celebrado, a autora sofreu descontos indevidos na folha de pagamento de seu modesto benefício previdenciário, verba que ostenta natureza alimentar Considerando as circunstâncias do caso, o montante da indenização comporta redução para R\$ 5.000,00, montante adequado para compensar o abalo moral experimentado pela requerente RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (grifei).

(TJSP; Apelação Cível 1000955-22.2021.8.26.0020; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 2ª Vara Cível;

Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024)

*“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência que declarou a inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos, condenando a parte requerida à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 8.000,00. Irresignação do banco requerido. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da contratação. Inexigibilidade do débito reconhecida. Ressarcimento devido. **RESTITUIÇÃO DE VALORES** Caso concreto em que **não há violação à boa-fé objetiva. Repetição na forma simples. DANO MORAL. Dano moral não configurado. Valor ínfimo descontado (R\$22,00), sem qualquer indício de repercussão na esfera extrapatrimonial da autora ou de comprometimento a sua subsistência. COMPENSAÇÃO. Autorizada a compensação dos valores devidos pelo banco com eventual crédito disponibilizado na conta corrente da autora Responsabilidade extracontratual. Os juros sobre os valores a serem restituídos pelo banco devem incidir a partir de cada desembolso. Inteligência da Súmula nº 54 do STJ. Sentença alterada de ofício. Recurso parcialmente provido” (grifei).***

(TJSP; Apelação Cível 1040852-83.2023.8.26.0506; Relator (a): Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 30/11/2024)

Portanto, a restituição dos valores que foram indevidamente pagos deve ser restituída. Contudo, por não houver qualquer comprovação de atos que violem a boa-fé objetiva, deve ocorrer de forma simples.

Em relação à correção dos danos materiais, este deve ocorrer a partir do evento danoso, consoante súmula nº 54 do STJ, *“os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*. Estes serão contados pela Selic e a correção monetária pelo IPCA.

Nesse sentido é o posicionamento desta C. Câmara:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Apelação tão só da autora, visando à majoração da indenização por danos morais. **Indenização fixada em R\$ 5.000,00, por negativação indevida.** Pretensão de elevação para R\$ 20.000,00. Desacolhimento. Arbitramento que se amolda à orientação desta Câmara. Responsabilidade que não deriva de contrato. **Aplicação da súm. 54 do STJ quantos aos juros de mora, a serem contados pela Selic (e a correção monetária pelo IPCA).** Honorários, ademais, fixados na sentença (10% do valor da causa) que devem ser calculados sobre o valor total da condenação e sobre o valor declarado inexigível, com juros pela Selic e correção pelo IPCA. Recurso desprovido, reparando-se de ofício a sentença quanto ao termo inicial dos juros de mora e quanto à base de cálculo dos honorários, deliberando-se, ainda, para que sejam aplicados a Selic e o IPCA, respectivamente quanto aos juros e quanto à correção monetária (**grifei**). (TJSP; Apelação Cível 1017865-83.2023.8.26.0011; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024)*

VI – Compensação.

A autora, informando que suspeitou da fraude a autora não transferiu os valores pretendidos pelos fraudadores e fez o depósito, em conta judicial e em favor do réu, da quantia que recebeu a título de financiamento (fls. 96), tendo a r. sentença autorizado o levantamento, pelo réu, da quantia que sobejar a condenação (fls. 270).

Não há, em razão disso, direito à compensação pretendida na apelação do réu.

Por se tratar de parcial procedência, não incide fato ensejador para a majoração dos honorários sucumbenciais. Em 09/11/2023, por maioria, a Corte Especial do STJ proferiu decisão no julgamento do Tema Repetitivo 1.059, cuja controvérsia trata sobre a majoração dos

honorários sucumbenciais em grau recursal. A questão delimitada dizia a respeito, “*a (im)possibilidade da majoração, em grau recursal, da verba honorária estabelecida na instância recorrida, quando o recurso for provido total ou parcialmente, ainda que em relação apenas aos consectários da condenação*”.

Conforme posicionamento do E. Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL REPETITIVO - DIREITO PROCESSUAL CIVIL - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS - ART. 85, § 11, DO CPC - MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA EM GRAU RECURSAL - IMPOSSIBILIDADE EM CASO DE PROVIMENTO PARCIAL OU TOTAL DO RECURSO, AINDA QUE MÍNIMA A ALTERAÇÃO DO RESULTADO DO JULGAMENTO - FIXAÇÃO DE TESE JURÍDICA DE EFICÁCIA VINCULANTE - SOLUÇÃO DO CASO CONCRETO: PROVIMENTO DO RECURSO ESPECIAL.

1. É pressuposto da majoração da verba honorária sucumbencial em grau recursal, tal como estabelecida no art. 85, § 11, do CPC, a infrutuosidade do recurso interposto, assim considerado aquele que em nada altera o resultado do julgamento tal como provindo da instância de origem.

(...)

5. Tese jurídica de eficácia vinculante, sintetizadora da ratio decidendi do julgado paradigmático: 'A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação'” (grifei).

(REsp nº 1.864.633/RS, relator Ministro Paulo Sérgio Domingues, Corte Especial, julgado em 9/11/2023, DJe de 21/12/2023).

Sendo assim, mantenho os honorários advocatícios na forma fixada pelo E. Juízo *a quo*.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada



toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

IV – Dispositivo

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos tão somente para: (i) afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais; (ii) determinar a restituição simples dos valores indevidamente descontados do benefício da autora e (iii) determinar que sobre o valor a ser restituído incida correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela Selic (excluído o IPCA), a partir de cada desconto, por se tratar de responsabilidade extracontratual.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica