



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000086121**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021052-95.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO AGIBANK S/A, é apelado VALDIR ANTONIO PASCARELLI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**MARCELO IELO AMARO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 8518**  
**APELAÇÃO Nº 1021052-95.2024.8.26.0001**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**APELANTE: BANCO AGIBANK S/A**  
**APELADO: VALDIR ANTONIO PASCARELLI**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS** – Relação de consumo - Contrato de prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Sentença de parcial procedência - Acerto - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil do autor (cartão de crédito consignado e empréstimo consignado) - Fraude reconhecida - Inexistência das transações - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) – Mantida a DEVOLUÇÃO DE VALORES descontados indevidamente no benefício previdenciário do autor, de forma simples, como determinado na sentença - COMPENSAÇÃO DE VALORES descabida, vez que demonstrado que o autor não se beneficiou dos valores das operações questionadas – DANO MORAL – Não conhecimento do recurso neste ponto, por falta de interesse recursal, porquanto ausente condenação a tal título na sentença - SENTENÇA MANTIDA, majorada a verba honorária fixada em desfavor do réu, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) – ASTREINTES – Concessão de tutela antecipada na sentença determinando a cessação dos descontos, porém sem fixação de multa diária, em caso de descumprimento – Pleito autônomo do autor/apelado, após a sentença e quando o processo já estava no Segundo Grau de Jurisdição, para imposição de astreintes, em razão do descumprimento da ordem judicial – Cabimento – Necessária a imposição de multa, arbitrada em R\$ 500,00 por cada ato de descumprimento até o limite de R\$ 5.000,00 - **RECURSO NÃO PROVIDO NA PARTE CONHECIDA, COM DETERMINAÇÃO.**

A r. sentença proferida às fls. 307/317, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na “*ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenização por danos morais e materiais*” ajuizada por **VALDIR**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**ANTONIO PASCARELLI** em face de **BANCO AGIBANK S/A** para “a) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo nº 1508518502 (fls. 116 e 264/269) e de reserva de cartão consignado (RCC) nº 1508542157 (fls. 116 e 122); b) condenar o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 16.364,78 (dezesseis mil, trezentos e sessenta e quatro reais e setenta e oito centavos), correspondente às prestações vencidas entre agosto de 2023 e setembro de 2025, com atualização monetária pela Tabela do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir de cada desembolso e juros moratórios de acordo com a taxa legal (artigo 406 e parágrafos do Código Civil) a partir da citação (27/5/2025 – fls. 222), além daquelas vencidas até a cessação dos descontos. Outrossim, concedo a tutela antecipada nesta sentença determinando a cessação dos descontos. Em razão da sucumbência parcial, condeno o réu no pagamento de 70% (setenta por cento) das custas judiciais e despesas processuais despendidas pela parte contrária, atualizadas a partir do desembolso, assim como em 70% (setenta por cento) dos honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação atualizado”.

Inconformado, apela o Banco requerido visando a reforma do r. julgado. Preliminarmente, requer a concessão de efeito suspensivo. No mérito, propriamente dito, em síntese, defende a regularidade da contratação de cartão de crédito consignado; que descabida a devolução de valores descontados a esse título; impossibilidade de conversão da modalidade para empréstimo consignado; compensação de valores; ausência do devedor de indenizar, vez que não foi o causador dos danos suportados pelo autor. Nesses termos, requer a reforma da r. sentença (fls. 321/335).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 344/355.

Petição do autor/apelado noticiando interesse na audiência de conciliação, com reiteração do pedido de imposição de multa diária (fls. 360/363), diante do descumprimento da ordem imposta na sentença para cessação dos descontos em seu benefício previdenciário (fls. 366/367). Determinada a manifestação do réu/apelante quanto ao interesse na conciliação (fl. 369), este ficou-se inerte (certidão fl. 371).

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Despicienda a análise quanto ao recebimento do recurso interposto pelo réu em seu efeito suspensivo, visto que, em sede de recurso de apelação, as hipóteses para tanto decorrem de lei e não da discricionariedade do julgador (artigo 1.012 do Código de Processo Civil), além do exame estar prejudicado em decorrência da apreciação meritória recursal.

O recurso não comporta provimento.

De início, registre-se que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o*

*consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.*

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. **Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”.** (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceria a segurança que a autora esperava, dando ensejo à fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Restou incontroverso que, em 20/07/2023, foi creditado na conta do autor, o valor de R\$ 18.753,60 e, no dia 21/07/2023, a quantia de R\$ 4.561,89, ambos os créditos sem seu conhecimento e, em seguida, nesta mesma data, o demandante foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” ao receber contato telefônico via whatsapp de criminoso se passando por funcionário da instituição financeira ré, noticiando que haviam sido realizados depósitos indevidos na conta do autor, que deveriam ser devolvidos.

De acordo com a petição inicial *“após receber o contato de Michelle via Whatsapp, o Autor, zeloso e ciente da possibilidade do depósito ter sido um erro do banco, decidiu buscar confirmação sobre a situação. Para isso, entrou em contato com o banco através de outro canal de comunicação, onde foi atendido por uma segunda funcionária, Carla. Amas as funcionárias, em dois momentos distintos e por meio de canais diferentes, confirmaram que o empréstimo não estava vinculado ao Autor. Esta diligência meticulosa, realizada por um homem de mais de 70 anos, demonstra sua determinação em esclarecer os fatos e certeza de que o empréstimo e os depósitos foram indevidos, o que o deixou profundamente consternado”* (fl. 3). Narrou que *“Para agravar a situação, a partir do mês de setembro de 2023, o Ré começou a descontar do benefício previdenciário do Auto o valor de R\$ 480,18, referente ao contrato de empréstimo, além de R\$ 148,60 no cartão de crédito que o autor possui com o Réu, totalizando um desconto mensal de R\$ 628,78, sem qualquer autorização do Autor para tais transações”* (fl. 4).

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações do autor, é possível concluir que os prejuízos por ele sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu.

Insta salientar que o apelante, sequer impugna especificamente os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

créditos sem autorização na conta do autor e, nem tampouco, a fraude noticiada, limitando-se a alegar nas razões recursais a validade da contratação de cartão de crédito, realizada mediante assinatura eletrônica, sem menção ao contrato de empréstimo consignado também impugnado pelo apelado.

Como visto, a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, submetendo-se, assim, à Lei nº 8.078/90, que adotou, em seu art. 14, como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistente ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquelas descritas na petição inicial, consolidou-se, na jurisprudência pátria, o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente. Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do consumidor.

Isso, pois, é evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor o autor, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Não obstante, ressalta-se, em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

*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. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 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. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).*

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

*“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” (grifei).*

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações contestadas destoam do perfil habitual do autor como correntista.

Nessa linha, da leitura dos extratos bancários apresentados pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autor (fls. 34/36), não se verifica quaisquer operações semelhantes as contratações questionadas.

Ademais, o requerido sequer pretendeu demonstrar que as operações se encaixavam no perfil do autor. De fato, em sua contestação (fls. 223/233), o réu nem ao menos elaborou argumentação no sentido de que a referida transação seria comum na conta do autor e, por isso, teria compreendido aquela fraudulenta como regular.

Ressalta-se ainda que, não obstante o autor tenha enviado cópia de documentos e sua biometria, na tentativa de devolver ao Banco apelante os numerários creditados em sua conta sem seu consentimento, tal fato seria irrelevante na espécie: o cerne da questão gira em torno, justamente, do perfil habitual do correntista, independentemente de como foi realmente concretizado o golpe e o réu nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pelo consumidor.

E enfatize-se: à vista do cenário dos crimes cibernéticos atual, é essencial que o sistema de segurança adotado pelas instituições financeiras seja preventivo, isto é, que identifique a fraude no momento que está para ocorrer, tendo em vista que, após a concretização do golpe, dificilmente as quantias envolvidas são encontradas e reavidas, como na hipótese dos autos. É notório que as medidas adotadas somente posteriormente, ainda que louváveis, não têm se revelado eficazes.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade da requerida: a operação destoava do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, a instituição financeira agiu com negligência e culpa exclusiva.

Na mesma linha, recentes julgados desta C. 16ª Câmara:

*INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E RESTITUIÇÃO DE VALORES - Golpe da central telefônica - Culpa exclusiva da vítima - Improcedência. APELAÇÃO - Autora - Responsabilidade da instituição financeira - Vazamento de informações sigilosas - operações que divergem do seu perfil - Restituição de valores e declaração da inexistência do empréstimo realizado. PROCEDÊNCIA - Relação de*

*consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Embora as operações impugnadas tenham ocorrido após o acesso de terceiros as informações bancárias da autora, mediante a instalação de aplicativo, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira - Dever da instituição financeira de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Responsabilidade da instituição financeira reconhecida - Ausência de culpa concorrente da vítima - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1037545-36.2023.8.26.0405; Relator: Marco Pelegrini; j. 28/08/2024 - grifei).*

*Apelação. Indenizatória. "Golpe da Falsa Central Telefônica". Autora que foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, consistente em recebimento de SMS apontando irregularidade junto à corretora em que possuía investimentos. Ligação realizada ao número indicado na mensagem que a conduziu a uma falsa central, que possuía dados sigilosos da consumidora, inclusive quanto ao montante total de seus investimentos, e a ludibriou para que alterasse seus dados de acesso, culminando no resgate e transferência integral a terceiro desconhecido. Culpa exclusiva da vítima. Inocorrência. Conduta da autora que não destoou da diligência esperada do homem médio. Inteligência do art. 14 do CDC. Corretora que não empregou meios suficientes para impedir a ocorrência da fraude. Violação ao art. 8º do CDC. Aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ. Transação realizada que discrepou do perfil de consumo. Falha na prestação de serviço. Ausência de devida assistência à vítima da fraude para solucionar a questão administrativamente, ressaltado o acionamento tardio do MED – Mecanismo Especial de Devolução. Danos morais configurados. Situação que transborda ao mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Acolhimento integral do pedido inicial. Recurso provido. (Apelação Cível 1127904-74.2023.8.26.0100; Relator: Mauro Conti Machado; j. 10/06/2024 - grifei).*

*Ação declaratória c/c indenizatória - Conta bancária e cartão de crédito - Pedido fundamentado em impugnadas operações com o cartão eletrônico do autor - Incidência dos Enunciados 13 e 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se o valor e o tempo entre estas - Dever da ré em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha da ré configurada. Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos débitos em conta e compras com cartão de crédito - Inconformismo com relação ao valor da indenização por dano moral (R\$ 5.000,00) - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando*

*majoração - Condenação, contudo, mantida - Vedação à "reformatio in pejus" - Recurso não provido. (Apelação Cível 1081435-04.2022.8.26.0100; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 17/02/2024 - grifei).*

Por fim, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência. Inconformismo do autor. **Golpe da falsa central de atendimento.** Estelionatário convenceu a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transações, que importaram em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. **Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do correntista ao autorizá-las. Falha na prestação do serviço.** Excludentes de responsabilidade civil não verificadas. Responsabilidade objetiva do Banco reconhecida. Súmula 479 do STJ. Dever de devolução dos valores transferidos. Precedentes. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$10.000,00. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1027203-37.2024.8.26.0564; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 10/02/2025 - grifei).*

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO C/C PEDIDO INDENIZATÓRIO. Sentença de procedência. 1. Autora que alega não ter realizado a contratação de empréstimo seguida de transferência de valores a terceiro. Afirma que foi vítima do **Golpe da Central de Atendimento**. 2. **Falha de segurança.** Ônus da prova que cabia banco requerido, que não comprovou a inequívoca segurança relativa às operações financeiras realizadas na conta digital da autora. Artigo 373, II, do CPC. 3. **Transações que não se adequam ao perfil da consumidora. Aplicação do Enunciado 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e da Súmula 479 do E.STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos clientes em decorrência de fraude.** 4. Danos morais. Ocorrência. Apesar da lavratura de B.O. e da solicitação de cancelamento da contratação, o banco requerido manteve o empréstimo em vigência. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Reforma da r. sentença. Recurso provido. (Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037; Relator: Roberto Mac Cracken; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

*Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito bancário c.c. pedido de repetição de indébito, dano moral e pedido liminar (antecipação e tutela) inaudita altera pars. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do CDC. Súmula 297 do*

*C. STJ. Ilegitimidade passiva afastada. Fraude ocorrida em domínio de atuação da ré. Falha na prestação dos serviços. Teoria do risco da atividade. Recebimento de empréstimo seguido de transferências por PIX que destoam do perfil da parte. Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Culpa concorrente. Inocorrência. Reparação material devida. Juros moratórios e correção monetária do prejuízo. Dano moral. Ocorrência. Quantum arbitrado em R\$10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Comportamento das partes. Correção monetária. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios. Súmula 54 do E. STJ. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais como fixados na r. sentença. Recurso não provido, nos termos da fundamentação. (Apelação Cível 1030627-61.2023.8.26.0002; Relator: Hélio Nogueira; 22ª Câmara de Direito Privado; j. 27/03/2024 - grifei).*

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Transferência atípica realizada por PIX na conta da autora – Operação que destoa do perfil da consumidora – Falha do dever de segurança – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP – Inexigibilidade do valor contestado – Devolução necessária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Quantum fixado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto, bem como aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).*

Nesse cenário, era mesmo imperioso o reconhecimento da inexistência ou nulidade das transações bancárias (contrato de cartão de crédito consignado nº 1508542157 – fls. 116 e 122 e de empréstimo consignado nº 1508518502 - fls. 116 e 264/269), assim como a condenação do réu à devolução, de forma simples, das quantias indevidamente descontadas do benefício previdenciário do autor (R\$ 16.364,78 – fl. 316, sentença).

O pleito de compensação de valores, igualmente, não comporta acolhimento, porquanto conforme bem exarado na r. sentença, o autor não se beneficiou dos numerários dos contratos impugnados: “Undecimo, cumpre ressaltar que o autor não obteve nenhum proveito econômico dos depósitos em sua conta, visto que, demonstrando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*sua boa-fé, realizou a transferência bancária (TED) dos valores (fls. 34), acreditando realizar procedimento de cancelamento dos contratos firmados contra sua vontade” (fl. 312).*

Quanto ao dano moral, o recurso não comporta conhecimento neste ponto, por falta de interesse recursal, eis que ausente condenação a este título na sentença.

Feitas estas considerações, é o caso de manutenção da r. sentença.

No que se refere ao pleito autônomo do autor, de imposição de astreintes, em razão do descumprimento da tutela antecipada concedida na sentença para cessação dos descontos (fls. 360/364 e 366/367), com razão o autor/apelado.

Com efeito, denota-se que após a prolação da sentença e quando o processo já se encontrava no Segundo Grau de Jurisdição, o autor noticiou o descumprimento da ordem judicial imposta na sentença para cessação dos descontos “*Outrossim, concedo a tutela antecipada nesta sentença determinando a cessação dos descontos*” (fl. 317, sentença).

Nesse particular, enfatiza-se que a continuidade dos descontos prejudica a subsistência do apelado em razão dos contratos declarados nulos na sentença, sendo prudente a imposição de multa no valor de R\$ 500,00 por cada ato de descumprimento até o limite de R\$ 5.000,00, a contar do prazo de 5 (cinco) dias a partir da publicação deste Acórdão, para que o réu/apelante suspenda definitivamente os descontos dos contratos nulos, no benefício previdenciário do autor. Anota-se que a apuração de valores, em razão do eventual descumprimento da ordem judicial, ocorrerá em incidente próprio de cumprimento de sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp’s nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*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, limitada a consectários da condenação*”. Na espécie, em razão do não acolhimento do recurso, majora-se a verba honorária fixada na r. sentença para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **conhece-se de parte do recurso e, na parte conhecida, nega-se provimento ao recurso, com determinação.**

**MARCELO IELO AMARO**  
Relator