



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000341749**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023261-49.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante EURIDICE CORTES REAL (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram a preliminar e deram provimento em parte aos recursos. 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, 15 de abril de 2026.

**MARCELO IELO AMARO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 9517**

**APELAÇÃO Nº 1023261-49.2024.8.26.0482**

**COMARCA: PRESIDENTE PRUDENTE**

**APELANTES/APELADOS: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. e EURIDICE CORTES REAL (Assistência Judiciária)**

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E OPERAÇÕES BANCÁRIAS CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES PELO BANCO RÉU** - Violação ao princípio da dialeticidade - Rejeição - Razões recursais da autora que, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam adequadamente os fundamentos da r. sentença recorrida - **MÉRITO** - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do “falso funcionário” ou da “falsa central de atendimento” - Sentença de procedência - Acerto parcial - Falha de segurança nos serviços prestados pelo réu - Operações que destoam do perfil da autora - Fraude reconhecida - Inexistência do negócio jurídico e inexigibilidade da dívida envolvida - 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) - **RESSARCIMENTO MATERIAL** - Restituição das quantias descontadas do benefício previdenciário da autora e daquelas transferidas (pix) referentes ao saldo bancário - Cabimento - Devolução que, entretanto, deve ocorrer de forma simples - Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro - Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade - Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do C. STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial - **DANO MORAL** configurado - Indenização fixada na r. sentença em R\$ 5.000,00 - Majoração para R\$ 10.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Sentença parcialmente reformada para determinar que a devolução do indébito ocorra de forma simples, incluída a quantia referente ao saldo disponível à época na conta bancária da autora, e majorar a quantia fixada a título de indenização por danos morais - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva do réu - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - **PRELIMINAR REJEITADA - RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença proferida às fls. 160/168, de relatório adotado, julgou procedente a demanda declaratória de inexistência de negócio jurídico e operações bancárias cumulada com pedido indenizatório a danos materiais e morais ajuizada por **EURIDICE CORTES REAL** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, nos termos seguintes:

*“Ante o exposto e tudo o mais que dos autos consta, julgo PROCEDENTE a presente ação e o faço para declarar inexigível a dívida representada pelo contrato de saque em cartão de crédito consignado, juntado pela requerida às fls 130/133 a requerida BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. a restituir à autora EURIDICE CORTES REAL todos os valores descontados em seu benefício previdenciário para pagamento das parcelas do mencionado contrato, de forma dobrada, em valores a serem apurados em fase de cumprimento de sentença. Condeno ainda a requerida BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. ao pagamento de indenização pelos danos morais, que arbitro em R\$ 5.000,00 [cinco mil reais]. O valor dos danos materiais corrige-se a partir dos desembolsos, com juros de mora a partir da citação. O valor da indenização por danos morais deve ser corrigido e com juros de mora a partir desta decisão. A correção monetária deve se dar pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros na forma do art 406, §1º, do CC.*

*O banco requerido responderá pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios os quais arbitro em 20% [vinte por cento] do valor da condenação”.*

O Banco réu, em síntese, sustenta não ser responsável pela fraude discutida nos autos, defendendo a inexistência de falha de segurança na prestação de seus serviços. Nessa linha, argumenta se tratar de hipótese de fato exclusivo da vítima e de terceiros, rompendo o nexo de causalidade quanto ao prejuízo sofrido pela autora. De outra parte, questiona a sua condenação à repetição em dobro do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais. Pugna ainda pela compensação/restituição dos valores creditados na conta corrente da autora. Requer, portanto, a reforma da r. sentença (fls. 171/228).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 234/244.

Já autora, de forma adesiva, pugna pela majoração da quantia

fixada a título de indenização por danos morais, assim como pela condenação do Banco réu à devolução, em dobro, da quantia transferida indevidamente de sua conta bancária aos criminosos. Requer, assim, a reforma parcial da r. sentença (fls. 245/252).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (Assistência Judiciária); contrarrazões às fls. 256/301 com preliminar de não conhecimento devido à ofensa ao princípio da dialeticidade.

### **É o relatório.**

De início, rejeita-se a preliminar de não conhecimento arguida pelo Banco réu em suas contrarrazões.

De fato, não há que se falar em inobservância do princípio da dialeticidade, na medida em que as razões recursais da autora, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam satisfatoriamente e de forma específica os fundamentos da r. sentença recorrida.

Rejeitada a preliminar, os recursos comportam parcial provimento.

A relação jurídica discutida 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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava, contribuindo para a concretização da fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Com efeito, à míngua de elementos de prova que possam sugerir o contrário, restou devidamente demonstrado que, em 22/07/2024, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso funcionário” ou “falsa central de atendimento” ao receber uma ligação e, posteriormente, uma mensagem de texto fraudulenta em seu aparelho de telefone celular informando falsamente a necessidade de confirmação de dados pessoais para fins de cancelamento de suposta compra em seu nome.

Na oportunidade, então, os criminosos obtiveram acesso à conta da autora e, assim, realizaram um empréstimo consignado em seu nome (cartão de crédito - RMC), transferindo via Pix a respectiva quantia contratada, além do saldo disponível.

Nesse sentido, os documentos que acompanham a peça exordial corroboram tal narrativa: boletim de ocorrência com a minuciosa descrição do ocorrido (fls. 28/29) e; extratos bancários e faturas do cartão de crédito (fls. 23/27).

Nesse contexto, do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, não obstante a tese defensiva de fato exclusivo da vítima ou de terceiros aventada, negando a sua responsabilidade pelo ocorrido.

A Lei nº 8.078/90, em seu art. 14, adotou 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Nessa conformidade, não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de números previamente entabulados pelas partes.

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 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 a autora, 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.

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, a respeito do dever de precaução no que diz respeito ao perfil do cliente, 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 Andrighi, 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 não se amoldavam ao perfil habitual da autora.

Destaque-se que o empréstimo consignado de R\$ 1.435,00 foi realizado em 22/07/2024 às 14h30 (fls. 130/131). Na sequência, no mesmo dia e em poucos minutos, foram realizadas as transferências bancárias (Pix) nos valores de R\$ 578,00, R\$ 400,00, R\$ 350,00 e R\$ 800,00, todas ao mesmo destinatário (cf. fls. 27 e 134).

A esse respeito, insista-se, o requerido não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar que as operações se encaixavam ao perfil da autora enquanto correntista, de maneira que, por isso, teriam compreendido aquelas fraudulentas como regulares.

No mais, percebe-se que o réu nada fez de maneira eficaz para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pela consumidora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade do requerido: as operações destoavam 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, houve falha de segurança nos serviços prestados pelo réu, do que se extrai a referida responsabilidade pelo ocorrido.

Insista-se: o réu deveria ter dispositivos ou meios de segurança adequados para identificar, instantaneamente, a compatibilidade das operações para com o perfil de seu cliente.

A propósito, na mesma linha, cite-se julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos similares:

*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 de 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).*

*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 – Fortuíto 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*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*PROVIDO.* (Apelação Cível 1002181-70.2022.8.26.0491; Relator: Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 26/03/2024 - grifei).

Nesta conformidade, portanto, os prejuízos materiais sofridos pela autora devem ser efetivamente suportados pelo Banco requerido; neste particular, entretanto, a r. sentença merece reforma parcial.

Em primeiro lugar, assiste razão à autora quanto ao fato de que devem ser restituídas não apenas as quantias descontadas de seu benefício previdenciário, mas também o saldo existente em sua conta bancária no momento da fraude (R\$ 693,00).

De fato, os extratos bancários acostados demonstram que o Banco requerido depositou em sua conta a quantia de R\$ 1.435,00 a título de empréstimo consignado. Já as transferências realizadas pelos criminosos totalizaram R\$ 2.128,00 (R\$ 578,00; R\$ 400,00; R\$ 350,00 e; R\$ 800,00; cf. fls. 27 e 134).

Logo, a diferença de R\$ 693,00 se refere ao saldo que já existia na conta da autora antes da contratação do empréstimo e, portanto, integrava seu patrimônio; dessa maneira, o referido valor deve ser igualmente ressarcido pelo Banco requerido.

A devolução de todas as quantias, entretanto, deve ocorrer de forma simples, não em dobro, assistindo razão ao Banco réu nesse tocante.

Com efeito, o C. Superior Tribunal de Justiça exarou o entendimento segundo o qual: “28. *A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS* 29. *Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado – quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público – se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão*” (Voto-Vista vencedor, nos Embargos de Divergência em Recurso Especial Nº 1.413.542 - RS, Relator para Acórdão: Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021.)

Todavia, a referida tese é desprovida de força vinculante. Ademais, ainda que concluído pelo E. Ministro Relator Designado: “*Com essas*

*considerações, peço vênias para divergir do bem fundamentado voto da e. Relatora, Ministra Maria Thereza de Assis Moura, rendendo homenagens aos judiciosos votos dos e. Ministros que me antecederam, para conhecer dos Embargos de Divergência e, no mérito, dar-lhes provimento, de forma a: a) estabelecer que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo; b) modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não decorrentes da prestação de serviço público pagos após a data da publicação do presente acórdão; e c) determinar a devolução em dobro do indébito no caso concreto”, reputa-se não se tratar da hipótese de aplicação da penalidade na espécie; há de se dar a repetição na forma simples, porque, seguindo orientação do E. Ministro Relator em seu Voto condutor, segundo a qual “a justificabilidade (= legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva”, não se distingue na espécie (frisa-se) hipótese de má-fé ou de elisão à boa-fé objetiva do fornecedor, revelando-se, no âmbito da causalidade, engano justificável da cobrança, nos exatos termos em que fixado como parâmetro à penalidade pelo referido V. Acórdão que deu resolução à divergência dos Especiais.*

Insta anotar que “*A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas contratuais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente neles depositam. Confia-se no significado comum, usual, objetivo da conduta ou comportamento reconhecível no mundo social. A boa-fé objetiva importa conduta honesta, leal, correta. É a boa-fé de comportamento*” (Direito civil: volume 3: contratos / Paulo Lôbo. – 4. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 52), a se evidenciar também em favor da instituição financeira à míngua de evidência, mesmo indiciária, em sentido contrário.

Outrossim, “*A presunção de boa-fé é princípio geral de direito universalmente aceito, sendo milenar a parêmia: a boa-fé se presume; a má-fé se prova.*” (REsp n. 956.943/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro João Otávio de Noronha, Corte Especial, julgado em 20/8/2014, DJe de 1/12/2014).

Sob tal arcabouço, na espécie, não se vislumbra violação à boa-fé objetiva por parte da instituição financeira a ensejar a punição.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalta-se, além do V. Acórdão vencedor proferido nos Embargos de Divergência (Recurso Especial Nº 1.413.542 – RS) carecer de força vinculante, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça veio a afetar o Recurso Especial 1.963.770/CE afim de estabelecer precedente qualificado, sob rito dos Recursos Repetitivos, acerca da desnecessidade de prova de má-fé do fornecedor para devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, ora sob Tema 929; a propósito, quando da inicial afetação do Recurso Especial n. 1.823.218/AC, na ocasião, discorreu o Eminent Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino ser “*necessário consolidar uma tese pelo rito dos recursos especiais repetitivos, a fim de vincular os tribunais ao entendimento desta Corte Superior, evitando, assim, a subida dos inúmeros recursos sobrestados na origem*”.

Sob tal necessidade e presença de requisitos legais, foram, então, afetados REsp representativos da controvérsia, sob imperativo do aludido Tema 929 (até o momento, ainda não julgado), submetendo a seguinte questão a julgamento: “*Discussão quanto às hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC*”, com determinação de suspensão apenas na fase de recurso especial ou agravo em recurso especial, assim ementada (Recurso Especial 1.963.770/CE):

*AFETAÇÃO DE RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. CRÉDITO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO E DE CREDITAMENTO DO CAPITAL MUTUADO. PEDIDO DE REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES CONSIGNADOS EM FOLHA. QUESTÃO PENDENTE DE JULGAMENTO NO TEMA 929/STJ. RECURSO ESPECIAL AFETADO AO TEMA 929/STJ.*

Restando também determinado:

*“Restringe-se a ordem suspensão de processos determinada na primeira afetação com base no art. 1.037, inciso II, do CPC/2015, para que a suspensão incida somente após a interposição de recurso especial ou agravo em recurso especial, permanecendo-se os autos nos respectivos Tribunais, para posterior juízo de retratação/conformidade, após o julgamento do Tema 929/STJ”. (Acórdão publicado no DJe de 14/05/2021).*

Fica expressamente anotada a reapreciação, em casos futuros similares, do entendimento ora esposado segundo as exigências da Tese a ser firmada pelo Superior Tribunal de Justiça sob repetitivo no Tema 929 mencionado.

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta”, crescendo-se “o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve”* (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, respeitadas as conclusões adotadas na r. sentença, a quantia de R\$ 5.000,00 não se revela adequada para os fins a que se destina, devendo ser majorada para R\$ 10.000,00, que se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

A propósito, citem-se recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos análogos:

**APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. DECLARATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Sentença que declara a inexistência do contrato e determina a restituição dos valores descontados. Insurgência de ambas as partes. Ausência de comprovação pelo réu da legitimidade do pacto. Dever de restabelecimento das partes ao status quo ante. Compensação de valores cabível. Dano moral configurado. Quantum indenizatório majorado para R\$ 10.000,00. Recursos parcialmente providos.** (Apelação Cível 1000521-50.2023.8.26.0024; Relator: Eduardo Velho; 17ª Câmara de Direito Privado; j. 01/11/2024 - grifei).

*Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Empréstimo consignado. Fraude bancária. Sentença procedente. Recurso da parte ré. Improcedência da ação. Pleitos subsidiários: a) redução da indenização por danos morais; b) afastamento da repetição em dobro do indébito. 1. Autor que teve seus dados pessoais utilizados por terceiro que, através de expediente fraudulento, efetuou a contratação de empréstimo consignado. Parcelas do empréstimo debitadas de benefício previdenciário de pensão por morte do autor. 2. Fatos narrados na inicial comprovados. Assinatura aposta aos documentos apresentados pelo réu que foi impugnada pelo autor. Instituição financeira que era a responsável por demonstrar a regularidade da contratação. Exame pericial grafotécnico que não se realizou diante da não apresentação do instrumento no prazo assinalado. Preclusão da produção da prova que faz presumir a falsidade da assinatura. 3. Aplicação das regras que regem o microssistema de proteção ao consumidor. Alegação de boa-fé que é irrelevante. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Tema Repetitivo 466 do STJ. Súmula 479 do STJ. Precedentes. 4. Compensação entre o crédito da instituição e os valores debitados. Impossibilidade. Ausência de prova de que tenha se locupletado dos valores creditados pelo réu. Repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42 do CDC. Tema Repetitivo 929 do STJ. 5. Danos morais comprovados. Descontos realizados sobre benefício previdenciário. Pensão por morte. Comprometimento do sustento do autor. Valor fixado em R\$ 10.000,00. Proporcionalidade. Precedentes. 6. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida, com a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*majoração da verba honorária recursal. (Apelação Cível 1030919-35.2022.8.26.0114; Relator: Marcos Zilli; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 22/10/2024 - grifei).*

***Declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais e materiais – Empréstimo consignado – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Sentença de parcial procedência. RECURSO DO AUTOR objetivando a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e condenação por danos morais em R\$15.000,00 – Majoração dos honorários. Ausência de prova de quaisquer das excludentes enumeradas no §3º do artigo 14 do CDC – Falha da instituição financeira evidenciada – Risco da atividade – Súmula nº 479 do STJ – Danos morais e materiais configurados – Fixação – Devolução que deverá ser feita de acordo com o Tema 929, do STJ (em dobro, a partir da publicação do acórdão em 30.03.2021) – Incidência do dano moral, atento aos critérios de prudência e razoabilidade, ora arbitrados em R\$10.000,00 – Modificação da sucumbência – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1001159-06.2021.8.26.0137; Relator: Marco Pelegrini; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 26/09/2024 - grifei).***

Finalmente, não há que se falar em restituição/compensação dos valores creditados na conta corrente da autora após a contratação do empréstimo.

Isso porque, além de o negócio jurídico ter sido firmado de forma fraudulenta pelos criminosos, após acessarem a conta bancária da requerente, a quantia contratada foi transferida pelos fraudadores a terceiro; em outras palavras, o valor contratado não está disponível na conta da autora, tampouco foi usufruído pela requerente.

Nesta conformidade, enfim, a pretensão de restituição do Banco réu se traduz em transferir a sua responsabilidade pelo ocorrido à autora, fazendo com que a requerente arque com o prejuízo patrimonial discutido.

Feitas estas considerações, é o caso acolhimento, em parte, dos recursos, com a reforma parcial da r. sentença, para, de acordo com a forma e os termos já expostos:

a) condenar o Banco réu a restituir à autora, também, a quantia de R\$ 693,00 referente ao saldo que já existia na conta bancária antes da contratação do empréstimo fraudulento;

b) determinar que a devolução do indébito ocorra de forma



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples e;

c) majorar a quantia fixada a título de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00.

Ficam mantidos os encargos legais fixados na r. sentença.

Não obstante o novo desfecho, considerando o decaimento mínimo da autora, fica mantida a condenação do Banco réu ao pagamento da totalidade das verbas de sucumbência.

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 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 acolhimento parcial dos recursos, não há que se falar em majoração da verba honorária fixada, 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 todas as matérias e disposições legais discutidas.

Por todo o exposto, **rejeitada a preliminar, dá-se provimento, em parte, aos recursos.**

**MARCELO IELO AMARO**

Relator