



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000257396**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027572-59.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IVONILDA SALVINO BENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1027572-59.2024.8.26.0005

Apelante: Ivonilda Salvino Bento

Apelado: Banco Bradesco S/A

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Adriana Bertier Benedito

Voto nº 13844

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE NA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS COM DEPÓSITO EM CONTA E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESTITUIÇÕES RECÍPROCAS. VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. COMPENSAÇÃO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, reconhecendo a ocorrência de operações bancárias fraudulentas em sua conta corrente, declarando inexigíveis os débitos, determinando a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos, condenando o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, bem como fixando restituições recíprocas quanto aos valores creditados em razão dos empréstimos fraudulentos, com possibilidade de compensação. A autora requer o afastamento da obrigação de devolver os valores depositados e a majoração da indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há duas questões em discussão: (i) definir se, declarada a inexigibilidade de contrato de empréstimo fraudulento, é devida a restituição, pela consumidora, dos valores creditados em sua conta, ainda que posteriormente transferidos a terceiros; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de danos morais deve ser majorado.



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PODER JUDICIÁRIO

### São Paulo

#### III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A declaração de inexigibilidade contratual impõe o retorno das partes ao status quo ante, o que exige restituições recíprocas dos valores indevidamente debitados e daqueles creditados em decorrência do contrato nulo.
2. A manutenção, pela autora, dos valores depositados em sua conta em razão do empréstimo fraudulento, sem a correspondente devolução, configura enriquecimento sem causa, vedado pelo art. 884 do Código Civil.
3. A circunstância de os valores terem sido posteriormente transferidos a terceiros não afasta o dever de recomposição patrimonial, pois a restituição decorre da inexistência de causa jurídica para a manutenção dos efeitos econômicos do contrato declarado inexigível.
4. A compensação entre créditos e débitos é admitida pelo art. 368 do Código Civil, constituindo mecanismo legítimo para viabilizar a recomposição patrimonial entre as partes.
5. A jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo admite a devolução ou compensação dos valores creditados em contratos fraudulentos, como corolário da vedação ao locupletamento ilícito.
6. A indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da condenação.
7. O valor fixado em R\$ 5.000,00 mostra-se adequado às circunstâncias do caso e em consonância com os parâmetros adotados pela Turma Julgadora em hipóteses análogas.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A declaração de inexigibilidade de contrato de empréstimo fraudulento impõe o retorno das partes ao status quo ante, com restituições recíprocas dos valores indevidamente debitados e daqueles creditados em decorrência da avença nula.
2. A vedação ao enriquecimento sem causa autoriza a devolução ou compensação dos valores depositados na conta do consumidor, ainda que posteriormente transferidos a terceiros.
3. A fixação da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequado o valor de R\$ 5.000,00 quando compatível com as circunstâncias do caso e com os precedentes do órgão julgador.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 368 e 884; CPC, art. 1.025.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1020729-77.2024.8.26.0361, Rel. Henrique Rodriguero Claviso, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 02/03/2026; TJSP, Apelação Cível 1056179-80.2023.8.26.0114, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2025; TJSP, Apelação Cível 1002505-51.2024.8.26.0439, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 31/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1007156-23.2023.8.26.0032, Rel. Marcia Tessitore, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma II, j. 28/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1000465-33.2019.8.26.0452, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma I, j. 18/09/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerente contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais em razão de operações bancárias fraudulentas realizadas em sua conta corrente

O juízo *a quo*, após reconhecer a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, declarou a inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações impugnadas, determinou a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos, condenou o banco réu à restituição em dobro dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Condenou o requerido, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação

Apela a parte requerente, sustentando a impossibilidade de lhe ser imposta a obrigação de devolver valores decorrentes dos empréstimos fraudulentos, sob o argumento de que não houve proveito econômico e que o risco da atividade bancária deve ser suportado integralmente pela instituição financeira. Requer o afastamento da determinação de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

restituição ou compensação e a majoração da indenização por danos morais para patamar superior, por reputar insuficiente o valor arbitrado.

Contrarrazoou a instituição financeira ré, sustentando a manutenção integral da sentença.

**É o relatório, fundamento e voto.**

O recurso não comporta acolhimento.

A sentença de fls. 167/175 condenou a instituição financeira ré a restituir à autora, em dobro, todos os valores indevidamente debitados de sua conta corrente em razão das operações fraudulentas contestadas, mas observou que “a parte autora fica obrigada a devolver as quantias depositadas em sua conta em decorrência dos empréstimos impugnados na exordial; permitida, contudo, compensação com os créditos decorrentes da procedência da presente demanda” (fl. 174).

Neste ponto, insurge-se a parte autora, ora apelante, defendendo que, ao impor obrigação de devolver valores que foram integralmente desviados por terceiros fraudadores, a sentença acaba por contrariar o próprio reconhecimento da fraude e da responsabilidade objetiva do banco.

Sustenta que a determinação de que a autora devolva quantias que jamais integraram seu patrimônio, ainda que sob a roupagem de “compensação” com os créditos a que faz jus, representa verdadeiro desvirtuamento da lógica protetiva do sistema consumerista e uma indevida mitigação da responsabilidade objetiva da instituição financeira, já reconhecida na própria sentença.

Requer, portanto, a reforma parcial da sentença, para afastar, em sua integralidade, a obrigação imposta à autora de devolver valores decorrentes dos empréstimos e transações bancárias fraudulentas, reconhecendo-se a inexigibilidade integral de quaisquer débitos originados dessas operações ilícitas; e a inexistência de qualquer obrigação de restituição ou compensação em desfavor da apelante, por ausência de proveito econômico e por tratar-se de risco inerente à atividade bancária.

A fraude perpetrada envolveu contratação de empréstimos, que



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

garantiram o depósito de valores pela instituição bancária ré à conta da parte autora, e posterior transferência de valores, via Pix, a terceiros.

Verifica-se, portanto, que a parte apelante requer a devolução em dobro dos valores transferidos via Pix, mas que não seja obrigada a restituir ao banco valores depositados em razão do empréstimo bancário fraudulento.

A retorno das partes ao *status quo ante* é decorrência lógica e automática da declaração de inexigibilidade de contrato. Ocorre que o restabelecimento da situação jurídica anterior à contratação só é possível com a recomposição patrimonial por meio de restituições recíprocas, pois, como se sabe, se o contrato foi declarado inexigível, não subsiste causa jurídica para a manutenção, por qualquer das partes, dos efeitos econômicos dele provenientes, devendo a parte autora reaver os valores indevidamente descontados de sua conta em razão das avenças tidas por inexigíveis; por outro lado, deve igualmente devolver/estornar as quantias que eventualmente lhe tenham sido creditadas em decorrência desses mesmos ajustes, sob pena de enriquecimento sem causa, conduta vedada pelo ordenamento (artigo 884 do Código Civil).

Desta forma, a recomposição ao *status quo ante* não se confunde com vantagem indevida, mas com a reposição do equilíbrio patrimonial, afastando-se, de um lado, a cobrança ilegítima e, de outro, a permanência de crédito sem respaldo jurídico.

A alegação de que a parte apelante apenas serviu de veículo ao golpe, ou seja, nunca usufruiu dos valores depositados, não interfere na conclusão alcançada, pois ignora o fato de que agora aproveitará o valor restituído. Em outras palavras, se a autora recebeu o valor, ainda que decorrente de um contrato nulo, teve os valores transferidos a terceiros e receberá o valor novamente em razão da condenação imposta, a manutenção desse valor em seu patrimônio, sem a contrapartida devolução, configurará enriquecimento ilícito, vedado pelo ordenamento jurídico.

A compensação de créditos e débitos, até os limites em que se compensarem, ademais, é medida prevista legalmente (Código Civil, art. 368: “Se duas pessoas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

forem ao mesmo tempo credor e devedor uma da outra, as duas obrigações extinguem-se, até onde se compensarem”).

Em casos análogos, a jurisprudência deste Tribunal de Justiça tem aplicado a vedação ao enriquecimento sem causa como fundamento suficiente para autorizar retenção, compensação de dívidas, ou mesmo a condenação do mutuário à devolução da quantia tomada. Confira-se, a propósito:

*“Declaratória de inexigibilidade e indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado (RMC) – Inexistência das contratações – Inexigibilidade dos valores – Devolução dos descontos e dos valores transferidos da conta da autora – Indenização por danos morais – Matérias não devolvidas – Questões superadas – Restituição de valores depositados ao réu – Restabelecimento das partes ao status quo ante – Restituições recíprocas entre as partes – Autora com direito a reaver o valor descontado e réu com direito a ter estornado o valor que depositou – Vedação ao enriquecimento sem causa – Artigo 884 do Código Civil – Extratos que comprovam o estorno de parte da quantia depositada – Valor estornado que não deve ser objeto de nova restituição – Imposição afastada – Valores creditados e não estornados – Restituição mantida – Compensação entre os valores devidos por uma parte a outra – Possibilidade – Artigo 368 do Código Civil – Sentença ajustada – Sucumbência inalterada. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1020729-77.2024.8.26.0361; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2026; Data de Registro: 02/03/2026)”;*

*“Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais – Negativa de contratação de empréstimo consignado, com irregulares descontos de valores em benefício previdenciário do autor – Ação julgada procedente, declarando a inexistência dos débitos decorrentes do contrato impugnado, condenando o réu a restituição dos valores descontados do benefício*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*previdenciário e a pagar ao autor indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 – Recurso exclusivo da autora. Danos morais – Pretensão de majoração do quantum indenizatório – Descabimento – Danos morais – Contrato fraudulento com valor do empréstimo creditado na conta corrente do autor, dele se beneficiando – Indenização mantida no valor arbitrado na r. sentença apelada – Recurso negado. Devolução do valor do empréstimo consignado creditado na conta corrente do autor – Cabimento – Valor do empréstimo não se equipara à amostra grátis, sendo vedada a sua retenção pena caracterizar locupletamento ilícito – Recurso negado. Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível 1056179-80.2023.8.26.0114; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)”;*

*“Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por dano moral e repetição de indébito – Negativa de contratação de cartão de crédito consignado, com descontos de valores em benefício previdenciário da autora – Parcial procedência. Prescrição e decadência – Inocorrência – Incidência do prazo quinquenal previsto no art. 27 do CDC – Termo inicial contado do último desconto indevido – Pretensão de direito material não prescrita – Preliminar rejeitada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos causados à consumidora autora por falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC) – Fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Banco réu não comprovou a legitimidade da contratação do cartão de crédito consignado, ônus da prova que era seu (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC) – Laudo pericial conclusivo da falsidade da assinatura da autora no contrato impugnado – Nulidade do contrato evidenciada – Inexigibilidade dos débitos relativos ao contrato nulo – Recurso do Banco réu negado. Repetição em dobro do indébito – Entendimento fixado pelo STJ no EAREsp 600.663/RS, submetido ao rito dos recursos especiais repetitivos, segundo o qual a repetição em dobro, nas relações consumeristas, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo, desde que a cobrança indevida consubstancie conduta contrária à boa-fé objetiva – Descontos de contrato de cartão de crédito consignado cuja origem e regularidade*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*da contratação não foi demonstrada – Conduta contrária à boa-fé objetiva – Restituição simples dos valores descontados antes da publicação do acórdão proferido no EAREsp nº 600.663/RS, em 30/03/2021, e em dobro nos descontos posteriores à referida data – Recurso do Banco réu provido em parte. Danos morais – Danos morais não evidenciados – Contrato fraudulento com crédito do capital em conta corrente da autora – Apesar da ilícita contratação do cartão de crédito consignado, não se evidencia abalo à honra e imagem da autora ao se beneficiar do valor depositado em sua conta – Danos morais não evidenciados – Recurso do Banco réu provido, prejudicado o recurso da autora quanto aos temas relacionados aos danos morais. Devolução do valor do contrato creditado na conta corrente da autora – Cabimento – Valor do contrato objeto de fraude não se equipara à amostra grátis por ausente liberação de forma consciente do valor em conta bancária do requerente (art. 39, §único, do CDC) – Recurso da autora negado. Juros de mora – Termo inicial – Incidência dos juros de mora do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual (Súmula 54 do STJ) – Dano material – Correção monetária dos danos materiais (repetição do indébito) – Termo inicial – Incidência de cada desconto indevido (Súmula 54 do STJ) – Recurso da autora provido. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1002505-51.2024.8.26.0439; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)”;*

*“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – ALEGAÇÃO DE FRAUDE. RECURSO DO BANCO RÉU: PRELIMINARES DE ADVOCACIA PREDATÓRIA E FALTA DE INTERESSE DE AGIR – REJEIÇÃO MANTIDA – AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO DIGITAL – ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – ART. 14 DO CDC – INEXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA MANTIDA – RECURSO IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA - DANOS MORAIS – INOCORRÊNCIA - DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*PREVIDENCIÁRIO – VERBA DE NATUREZA ALIMENTAR – DANO IN RE IPSA – PRECEDENTES DO C. STJ E DESTA E. TJSP – REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO – CABIMENTO – COBRANÇA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA – TEMA 954 DO STJ – DEVOLUÇÃO DO VALOR CREDITADO À AUTORA – MANUTENÇÃO – VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA – COMPENSAÇÃO - SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007156-23.2023.8.26.0032; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2025; Data de Registro: 28/05/2025)”;*

*“APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – AÇÃO E RECONVENÇÃO JULGADAS PROCEDENTES – INCONFORMISMO DO RECONVINDO QUANTO À CONDENAÇÃO À DEVOLUÇÃO DA QUANTIA RECEBIDA EM CONTA CORRENTE – REJEIÇÃO – Conjunto probatório robusto a comprovar que a contratação do empréstimo consignado, apesar de realizada sem manifestação válida de vontade, resultou no depósito da quantia tomada em conta corrente titularizada pelo autor / reconvindo – Devolução da quantia que é devida, sob pena de enriquecimento sem causa do reconvindo – Sentença ratificada – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1000465-33.2019.8.26.0452; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Piraju - 2ª Vara; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024)”.*

A respeito da indenização por danos morais, cujo quantum foi fixado pela r. sentença recorrida em R\$ 5.000,00, sustenta a parte apelante que o valor não se mostra suficiente para cumprir, simultaneamente, as funções compensatória e pedagógica da indenização por dano moral, notadamente quando confrontado com o grau de reprovabilidade da conduta do banco e com o impacto concreto sofrido.

Com efeito, a indenização por danos morais deve abranger, principalmente, dois aspectos, quais sejam: a proporcionalidade e a razoabilidade da condenação em face do dano sofrido pela parte ofendida.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

De igual maneira, deve cumprir com o seu caráter sancionatório e inibidor da condenação, o que implica o adequado exame das condições econômicas do ofensor e a exemplaridade, como efeito pedagógico, que há de decorrer da condenação.

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, verifico que adequada a fixação do valor da indenização em R\$ 5.000,00.

Trata-se, ademais, de valor que se encontra em conformidade com o entendimento desta Turma Julgadora:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA EM TRANSAÇÕES VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 297/STJ. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADO. PRELIMINAR DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO AFASTADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas pelo autor e pela réu, ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., em face da r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em: (i) analisar a alegação de necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com o beneficiário das transferências impugnadas; (ii) verificar se a instituição financeira ré responde pela restituição dos valores decorrentes de transações bancárias indevidas realizadas na conta do autor; (iii) definir se os fatos narrados configuram dano moral indenizável, justificando a fixação de indenização pecuniária. III. RAZÕES DE DECIDIR A preliminar de litisconsórcio passivo necessário não merece acolhimento, uma vez que a relação jurídica controvertida é estabelecida diretamente entre o consumidor e a instituição financeira, responsável pela prestação do serviço bancário. Assim, mostra-se desnecessária a inclusão do beneficiário das transferências no polo passivo da demanda, inexistindo hipótese de litisconsórcio obrigatório.*”



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ, abrangendo falhas de segurança que permitam fraudes, consideradas fortuito interno. No caso, restou comprovada a ocorrência de transações indevidas via PIX, sem demonstração pelo banco da regularidade das operações ou da adoção de mecanismos eficazes de prevenção. O ônus da prova quanto à legitimidade das transações é da instituição financeira, que não o cumpriu, configurando falha na prestação do serviço e impondo a restituição dos valores subtraídos. A subtração indevida de valores da conta bancária do autor, aliada às consequências concretas do evento, inclusive a impossibilidade temporária de cumprir obrigação alimentar, extrapola o mero aborrecimento e caracteriza dano moral indenizável. Por fim, o quantum indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como atender ao caráter compensatório e pedagógico da condenação. À vista das circunstâncias do caso concreto e dos parâmetros adotados pela jurisprudência em situações análogas, revela-se adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso do autor parcialmente provido e recurso do réu improvido. Tese de julgamento: 1. Não se configura hipótese de litisconsórcio obrigatório, pois a relação jurídica controvertida é direta entre consumidor e instituição financeira, sendo desnecessária a inclusão do beneficiário das transferências no polo passivo. 2. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 297/STJ, abrangendo fraudes como fortuito interno. 3. Cabe à instituição financeira demonstrar a regularidade das transações e a adoção de mecanismos eficazes de segurança. A ausência dessa prova caracteriza falha na prestação do serviço. 4. A subtração indevida de valores, somada à impossibilidade temporária de cumprir obrigação alimentar, extrapola mero aborrecimento e configura dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC/2015, arts. 85, §§ 8º, 11 e 14, e art. 1.025. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp 434970/MG, Rel. Min. Luiz Fux; REsp 419365/MT, Rel. Min. Nancy Andrighi; AgInt nos EDcl no REsp 1.787.184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino; TJSP, Apelação Cível 1001108-54.2025.8.26.0363; TJSP, Apelação Cível*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

1026275-46.2021.8.26.0482; TJSP, *Apelação Cível* 1012465-63.2024.8.26.0008; TJSP, *Apelação Cível* 1007858-23.2024.8.26.0132. (TJSP; *Apelação Cível* 1033018-89.2023.8.26.0001; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2026; Data de Registro: 25/02/2026)”;

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO E FORTUITO INTERNO CONFIGURADOS. CULPA CONCORRENTE. INEXIGIBILIDADE DE EMPRÉSTIMOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. A autora, contatada por terceiro que se passou por preposto da plataforma, foi induzida a contratar empréstimos e transferir valores sob a falsa promessa de liberação da função crédito. Posterior cobrança, retenção de valores, restrição dos serviços da conta e negativação. Sentença de parcial procedência dos pedidos iniciais. Apelação interposta pelos réus. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir a responsabilidade das instituições financeiras pelas operações realizadas no contexto do golpe da falsa central de atendimento, à luz da distinção entre fortuito externo e fortuito interno e da conduta da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, devendo o nexo causal ser aferido à luz das circunstâncias concretas da fraude. 4. Configura-se o fortuito externo na fase de contratação, pois os comandos foram inseridos pela própria consumidora, induzida em erro por terceiro fraudador mediante engenharia social. 5. Configura-se o fortuito interno na etapa subsequente, diante da contratação inédita de crédito seguida de imediata pulverização dos valores, padrão típico de fraude que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de monitoramento dos réus. 6. Reconhecida a culpa concorrente, impõe-se a inexigibilidade dos contratos e a disciplina proporcional dos efeitos patrimoniais. 7. A manutenção das cobranças, das restrições à conta e da inscrição do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes,*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*fundadas em débito posteriormente reconhecido como inexigível, configura dano moral in re ipsa, justificando a manutenção da indenização fixada em R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. Em fraude bancária decorrente do golpe da falsa central de atendimento, a responsabilidade das instituições financeiras deve ser delimitada conforme o nexo causal, distinguindo-se fortuito externo e fortuito interno. 2. A existência de culpa concorrente da consumidora não afasta a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falhas em seus mecanismos de segurança. 3. A cobrança e a negativação fundadas em débito inexigível configuram ilícitos autônomos aptos a gerar dano moral. Legislação relevante citada: CDC, art. 6º, inc. VIII; art. 14, §1º e §3º, inc. II. CC, art. 927, p. único; art. 945; art. 884. CPC, art. 85, §2º, §8º e §8º-A; art. 98, §3º; art. 487, inc. I. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 28/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 30/09/2024. TJSP, Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405, Rel. Ricardo Hoffmann, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 04/12/2025. TJSP, Apelação Cível 1028637-87.2023.8.26.0405, Rel. Sidney Braga, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 12/11/2025. (TJSP; Apelação Cível 1009332-76.2023.8.26.0451; Relator (a): Dimitrios Zarvos Varellis; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Piracicaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2026; Data de Registro: 24/02/2026)”;*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA DECORRENTE DE ROUBO DE CELULAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FORTUITO INTERNO E FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO VALOR. RECURSO DO BANCO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação cível interposta pelo Réu Pagseguro contra sentença que o condenou ao pagamento de indenização no importe de R\$*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

12.486,99, a título de danos materiais, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00 em razão de transferências fraudulentas realizadas após o roubo do aparelho celular do Autor, que registrou Boletim de Ocorrência e comunicou a instituição financeira. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude realizada por terceiros após o roubo do celular do titular da conta; (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos do dano moral e o quantum indenizatório adequado. III. Razões de decidir A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias quando a fraude se insere no fortuito interno ligado à atividade bancária. A ocorrência de transações de grande monta, realizadas em curto espaço de tempo e de forma sequencial, constitui indício suficiente de atipicidade que impõe acionamento eficaz dos mecanismos antifraude pelo banco. Os sistemas antifraude do Réu não foram devidamente acionados, não havendo bloqueio preventivo das transações atípicas, configurando defeito na prestação do serviço e culpa da instituição financeira. O fato decorrente do roubo do aparelho não afasta a responsabilidade bancária quando a proteção contra fraudes no acesso à conta integra o risco da atividade bancária (fortuito interno). O Autor adotou medidas razoáveis após o evento (bloqueio do aparelho, comunicação ao Banco e registro de Boletim de Ocorrência), não havendo prova de culpa concorrente capaz de excluir a responsabilidade dos corréus. A indenização por danos morais é cabível pela lesão à esfera extrapatrimonial do Autor, dada a subtração de valores expressivos e os transtornos e desvio produtivo exigidos para a solução do problema, extrapolando o mero aborrecimento, mas deve ser reduzida de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias quando a fraude revela sinais de atipicidade que exigiam atuação eficaz dos mecanismos antifraude. 2. A falha na implementação ou acionamento de sistemas de segurança bancária configura defeito na prestação de serviço nos termos do Código de Defesa do Consumidor. 3. O roubo do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*aparelho do usuário pode caracterizar fortuito interno quando as medidas de prevenção e detecção de fraudes com acesso a contas não se mostram eficazes, não excluindo a responsabilidade do banco. 4. O dano moral é cabível quando a fraude bancária causa lesão extrapatrimonial significativa, com transtornos e desvio produtivo superiores ao mero aborrecimento, devendo o montante observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §1º; CPC, art. 370, par. único; CPC, art. 355, I; CPC, art. 487, I; CPC, art. 85, §2º e §11. Jurisprudência relevante citada: Súmula 479 do STJ; TJSP, Apelação Cível 1020948-63.2024.8.26.0564, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 01/07/2025; TJSP, Apelação Cível 1046555-18.2024.8.26.0002, Rel. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 16/10/2025. (TJSP; Apelação Cível 1010343-43.2025.8.26.0008; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de Registro: 23/01/2026)”;*

*“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. REPETIÇÃO EM DOBRO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por José Aguiar contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada em face do Banco Mercantil do Brasil S.A.. O autor, idoso de 72 anos, relatou ter sido vítima de golpe praticado por indivíduo que, se passando por entregador, obteve seus dados pessoais e, posteriormente, realizou diversas operações bancárias fraudulentas em sua conta, incluindo empréstimos consignados, empréstimos imediatos, operações via Pix e propostas de cartão de crédito consignado, totalizando R\$ 37.707,10, dos quais apenas R\$ 2.561,13 foram restituídos. Pleiteou a devolução em dobro dos*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

valores, a indenização por danos morais e a confirmação da inexigibilidade das operações impugnadas. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** Há duas questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros mediante falha na segurança de suas operações; (ii) definir se é devida a indenização por danos morais e a repetição em dobro dos valores indevidamente descontados da conta do consumidor. III. **RAZÕES DE DECIDIR** A fraude é fato típico de fortuito interno, integrando o risco da atividade bancária, razão pela qual a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Os documentos dos autos revelam que as operações contestadas ocorreram em curto espaço de tempo e em valores elevados, destoando do perfil de movimentação do autor, circunstância que evidencia falha na segurança do sistema bancário e ausência de mecanismos eficazes de prevenção de fraudes. Nos termos da Resolução nº 4.658/2018 do Banco Central do Brasil, incumbe às instituições financeiras implementar políticas de segurança cibernética voltadas à confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações, devendo prevenir e mitigar vulnerabilidades. A negligência nesse dever configura defeito na prestação do serviço. O banco não comprovou a adoção de medidas de segurança aptas a evitar a fraude, nem demonstrou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, sendo indevida a transferência do risco do empreendimento ao cliente. O dano moral é presumido (*in re ipsa*) diante da indevida movimentação de valores de natureza alimentar, da quebra da confiança no sistema bancário e do abalo à tranquilidade emocional do consumidor. Considerando a gravidade da falha, o caráter pedagógico da medida e a proporcionalidade entre as partes, é adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A restituição em dobro é cabível, pois a cobrança indevida não decorreu de engano justificável, mas de falha grave da instituição financeira em desrespeito à boa-fé objetiva, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC e o precedente firmado no EREsp nº 1.413.542/RS (Corte Especial, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, j. 21.10.2020). IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recurso provido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*terceiros, quando evidenciada falha na segurança do sistema ou ausência de diligência no monitoramento das transações bancárias. A indevida movimentação de conta bancária gera dano moral presumido, passível de indenização. Configura-se o dever de restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente quando não comprovado engano justificável da instituição financeira. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14, caput, e 42, parágrafo único; CPC, art. 487, I; Resolução BACEN nº 4.658/2018, arts. 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, EREsp nº 1.413.542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, j. 21.10.2020; STJ, AgInt no REsp nº 1.991.874/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 07.11.2022. (TJSP; Apelação Cível 1002250-84.2025.8.26.0269; Relator (a): Rubens Hideo Arai; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Itapetininga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)”.*

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Isso posto, de rigor a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos.

Não se verifica ao caso inversão da condenação ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, uma vez que a sentença de procedência fixou-os a favor da parte autora, ora apelante.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (STJ. AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator