



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000102474

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036475-89.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ CARLOS LINS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO VOTORANTIM S.A..

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E PLÍNIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto n.º 19035

Apelação Cível n.º: 1036475-89.2024.8.26.0003

Apelante: José Carlos Lins

Apelados: Banco Itaú Consignado S.a, Banco Mercantil do Brasil S/A, Picpay
Instituição de Pagamento S/A e Banco Votorantim S.a.

Comarca: São Paulo

Juiz: Laura Mota Lima de Oliveira Macedo

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Fraude bancária. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Preliminar. Alegação de nulidade da sentença por julgamento extra petita. Inocorrência. Decisão que se manteve nos limites da causa de pedir ao reconhecer fato impeditivo do direito. Mérito. Contratos celebrados com PicPay, Itaú e Votorantim. Falha na prestação do serviço caracterizada. Instituições que aprovaram contratações digitais baseadas em dados cadastrais manifestamente falsos e metadados de geolocalização incompatíveis. Dever de segurança não observado. Fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Declaração de inexigibilidade dos débitos e restituição simples dos valores. Contrato celebrado com o Banco Mercantil. Situação diversa. Ausência de indícios de falha sistêmica ou cadastral. Operação realizada mediante uso regular de dispositivo confiável, sem as anomalias verificadas nos demais corréus. Culpa exclusiva da vítima configurada (art. 14, § 3º, II, do CDC) ao franquear acesso físico e lógico do celular a terceiro. Validade da contratação mantida. Danos morais. Pretensão afastada em relação a todos os réus. Culpa concorrente da vítima. Consumidor que, ao entregar seu aparelho celular desbloqueado a estelionatário, contribuiu para o evento danoso. Conduta que, embora não afaste a responsabilidade dos bancos negligentes quanto à anulação da dívida, rompe o nexo causal no tocante à lesão extrapatrimonial. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que, em ação declaratória de nulidade de relação jurídica cumulada com indenização por danos extrapatrimoniais ajuizada por José Carlos Lins em face de Banco Itaú Consignado S/A, Banco Votorantim S/A, Banco Mercantil do Brasil S/A e PicPay Instituição de Pagamento S/A, julgou improcedentes os pedidos, para reconhecer a inexistência de falha na prestação dos serviços e a ocorrência de culpa exclusiva da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vítima e de terceiros.

Irresignado, recorre o autor pugnando pela reforma da sentença. Para tanto, sustenta que o MM. Juízo *a quo* efetuou julgamento *extra petita*, ao lhe atribuir conduta de fornecimento de senhas bancárias que não foi objeto da causa de pedir, além de ter incorrido em negativa de prestação jurisdicional ao rejeitar, de forma padronizada e imotivada, os embargos de declaração opostos.

No mérito, afirma que houve falha na segurança dos serviços bancários prestados pelas instituições réis, trazendo aos autos indícios de fraude nas contratações, como inconsistências de geolocalização, divergência de endereços e datas e ausência de certificação digital nas assinaturas eletrônicas, de modo a justificar a anulação dos contratos e a condenação das instituições apeladas ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preliminarmente, a alegação de nulidade da sentença por julgamento *extra petita* não encontra qualquer respaldo.

Ao examinar a existência ou não de responsabilidade civil das instituições réis, o *decisum* permaneceu nos limites do pedido e da causa de pedir deduzidos na inicial, em conformidade com o art. 141 do CPC.

O reconhecimento da excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, fundada na culpa exclusiva da vítima e de terceiros, não configura julgamento além do requerido; apenas representa a análise de fato impeditivo ou extintivo do direito invocado pelo autor, providência inerente à solução da controvérsia e compatível com o princípio da congruência, à luz também do art. 373, II, do CPC.

Superado este ponto, no mérito, é de rigor a reforma parcial da r. sentença.

Narra o autor ter sido vítima de fraude praticada por terceiro que, mediante artil, obteve acesso a seus documentos pessoais e, a partir deles,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

celebrou contratos bancários em seu nome junto às instituições réis, gerando dívidas superiores à sua capacidade financeira. Afirma jamais ter anuído às contratações, limitando-se a autorizar o manuseio de seu aparelho celular em situação pontual, sem, contudo, fornecer senhas bancárias ou permitir acesso às suas contas.

Sustenta, assim, a ocorrência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras, que não teriam adotado mecanismos de segurança aptos a obstar transações manifestamente atípicas em relação ao seu perfil, razão pela qual requereu a declaração de nulidade dos contratos, a inexigibilidade das cobranças e a condenação das réis ao pagamento de indenização por danos morais.

O MM. Juízo *a quo*, entretanto, julgou improcedente a demanda, ao reconhecer a culpa exclusiva do autor e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Assentou que as operações impugnadas foram realizadas mediante utilização regular de cartão, senha pessoal e autenticação eletrônica, circunstâncias que evidenciam a observância dos protocolos de segurança comumente empregados pelas instituições financeiras.

Em suas razões recursais, contudo, insiste o autor que a fraude decorreu de falha nos sistemas de segurança das instituições financeiras, apontando como indícios de irregularidade nos contratos inconsistências de geolocalização, divergências de datas, endereços inexistentes e ausência de certificação digital válida, circunstâncias que, em seu entender, justificariam a anulação das avenças e a condenação das réis ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem.

Primeiramente, é cediço que a legislação consumerista é plenamente aplicável às relações jurídicas estabelecidas entre instituições financeiras e seus clientes, conforme expressa disposição do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, que inclui as atividades bancárias, financeiras e de crédito no conceito de serviço.

Tal entendimento, aliás, encontra-se pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça através da Súmula 297, que estabelece: “*O Código de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. E desta aplicabilidade decorre a possibilidade de inversão do ônus probatório, nos termos do art. 6º, VIII, do referido diploma legal, desde que presentes os requisitos da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica do consumidor, como instrumento para facilitação de sua defesa em juízo.

No caso em exame, porém, ainda que presentes os requisitos para a inversão do ônus da prova, é necessário fazer a distinção das condutas e dos procedimentos de segurança adotados por cada instituição financeira ré, não sendo adequada a solução uniforme dada pela r. sentença quando as provas dos autos revelam graus de diligência díspares.

I – Da responsabilidade dos corréus PicPay, Banco Itaú e Banco Votorantim

Em que pese ser incontroverso que o autor entregou seu aparelho celular a terceiro, vítima de ardil, tal circunstância, por si só, não outorga às instituições financeiras um salvo-conduto para ignorar protocolos básicos de segurança e verificação de identidade e tampouco exime o fornecedor de detectar anomalias formais grosseiras no momento da contratação.

No caso, a análise detida da prova documental revela não apenas a fraude, mas uma sucessão de falhas sistêmicas injustificáveis por parte dos corréus PicPay, Itaú e Votorantim, que validaram operações baseadas em dados manifestamente espúrios.

Primeiramente, nota-se que o contrato celebrado com o corréu PicPay (fl. 51) foi formalizado mediante a utilização de telefone celular (11-96027-0394) e e-mail (joselins11pp@gmail.com) inteiramente alheios ao perfil do autor. Neste ponto, causa estranheza e denota falha de filtro antifraude a aceitação do endereço eletrônico criado, cuja terminação “pp” sugere, de forma veemente, tratar-se de conta forjada especificamente para a prática do ilícito naquela instituição (“PicPay”), ignorando-se os contatos reais e de uso habitual (josecarloslins265@gmail.com e 11-93019-7070) que constam expressamente da qualificação inicial e dos documentos pessoais (fls. 1 e 8).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No que tange às operações de crédito consignado, a ausência de cruzamento de dados básicos permitiu, ainda, a inserção de logradouros fictícios.

Basta ver que as Cédulas de Crédito Bancário emitidas pelo Banco Itaú Consignado (fl. 38) e pelo Banco Votorantim (fls. 109/111) registraram endereços residenciais manifestamente distintos do domicílio comprovado do apelante (Rua Domenico Puligo, nº 14).

Da mesma forma, o sistema do Itaú validou a contratação em um número predial inexistente na via (“388”), ao passo que a ficha cadastral do Banco Votorantim acolheu um logradouro genérico e imprestável para localização (“R 2, 13 - CONJUNTO RESIDENCIAL”), circunstâncias que deveriam ter disparado alertas automáticos de inconsistência cadastral.

Ainda mais grave, os registros de geolocalização apresentados pela defesa do Banco Votorantim (fls. 185/187) revelam contradições tecnológicas inaceitáveis. As coordenadas capturadas indicam ora pontos incompatíveis com a presença física do autor (remetendo a locais em alto-mar/oceano ou descampados sem acesso lógico), ora divergem do endereço de IP capturado.

Por fim, verifica-se que a assinatura eletrônica do contrato PicPay (fl. 54) dispensou a certificação ICP-Brasil, baseando-se apenas na confirmação de dados que, como visto, já nasceram viciados e manipulados pelos fraudadores.

Forçoso reconhecer, portanto, que, ao permitir a aprovação de crédito vultoso para um cliente idoso com alteração repentina de dados de contato e inconsistências geográficas gritantes, o sistema antifraude das apeladas mostrou-se ineficaz. Tais falhas caracterizam o fortuito interno, pois inerentes à organização do serviço bancário, atraindo a responsabilidade objetiva prevista no já referido art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O cenário amolda-se com perfeição, ainda, à Súmula 479 do 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*”, ressalvando-se, sempre as hipóteses de caso fortuito, força



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

maior ou de culpa exclusiva da vítima.

É como já decidiu este Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. CONSUMIDORA IDOSA HIPERVULNERÁVEL. GOLPE DO FALSO ENTREGADOR COM CAPTAÇÃO DE DADOS BIOMÉTRICOS FACIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. 1.

A relação jurídica entre consumidor e instituição financeira submete-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. 2. A consumidora idosa de 69 anos encontra-se em condição de hipervulnerabilidade, conforme reconhecido pelo art. 4º do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03), circunstância que impõe maior rigor na análise da responsabilidade do fornecedor de serviços bancários. 3. Operada a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, competia à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações contestadas e a inexistência de falha na prestação dos serviços, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente. 4. As contratações simultâneas de empréstimos seguidas de transferências imediatas dos valores para terceiros desconhecidos configuram padrão operacional manifestamente incompatível com o perfil da consumidora, evidenciando esquema fraudulento sofisticado. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada no art. 14 do CDC e na teoria do risco do empreendimento, impõe o dever de implementar sistemas de segurança adequados e analisar a compatibilidade das transações com o perfil dos clientes. 6. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não prospera quando a fraude ocorre no âmbito dos serviços bancários oferecidos, caracterizando fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias." 7. Configurada a falha na prestação dos serviços



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

bancários pela omissão em detectar e impedir operações incompatíveis com o histórico da consumidora, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade civil pelos danos materiais e morais causados. 8. O quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado e proporcional, considerando a extensão do dano, as condições socioeconômicas das partes e o caráter punitivo-pedagógico da reparação. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

(TJSP; Apelação Cível 1002227-43.2025.8.26.0624; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória – **Golpe do falso entregador – Autora surpreendida com operações bancárias, por ela não realizadas** – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. **Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco.** Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pela autora e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 2.1. Acertado o acolhimento dos pedidos de declaração de inexigibilidade das operações e de restituição dos valores efetivamente descontados do saldo das contas ou do benefício previdenciário da autora, sem considerar as transferências (pix) feitas com o produto das operações de crédito tidas como inexistentes. 3. Sentença "extra petita". Decisão se afastando do pedido ao determinar a incidência da dobra sobre os valores a serem restituídos. Sanção civil que, de toda forma, não teria incidência na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

hipótese, à falta de cobranças indevidas. Pronunciamento que se invalida, de ofício 4. Honorários de sucumbência que devem ter por base de cálculo o proveito econômico obtido com a demanda, e não o valor da causa, que não guarda correspondência com aquele. 5. Sentença (a) invalidada na passagem em que decidiu "extra petita", desse modo cancelada a incidência da dobra; e (b) parcialmente reformada no mais, para (b1) restringir a restituição de valores às importâncias eventualmente retiradas do saldo da conta anterior à fraude em discussão ou às debitadas do benefício previdenciário da apelada, isto é, abstraindo o produto das operações de crédito tidas como fraudulentas; e (b2) alterar a base de cálculo dos honorários de sucumbência, para que corresponda ao proveito econômico obtido com a demanda, vale dizer, a somatória das operações de crédito declaradas inexistentes e dos valores a serem restituídos. Afastaram a preliminar, invalidaram em parte a sentença, de ofício, e deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1000575-24.2025.8.26.0322; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

Bancário. Ação anulatória de débito c/c indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Irresignação do demandado. **Alegação da demandante que nunca solicitou ou autorizou o empréstimo consignado. Modalidade digital que exige do fornecedor meios seguros para validação do negócio jurídico.** Elementos probatórios que não permitem concluir, com segurança, que houve a contratação, porque a autora distribuiu a presente ação tão logo percebeu os descontos indevidos, tomou providências junto ao PROCON (fls.30/31) e tentou devolver os valores recebidos ao Banco réu (fls.35/36), mas sem sucesso. Falha na segurança do serviço bancário, que autoriza o deferimento de dano moral, cujo valor fixado atende a razoabilidade e proporcionalidade. Mantida a repetição do indébito dobrado. Sentença reformada apenas para a compensação dos valores recebidos, vedado o enriquecimento sem causa. As partes devem retornar ao status quo ante. Jurisprudência. Honorários advocatícios mantidos. Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1004300-45.2022.8.26.0445; Relator (a): José Paulo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Pindamonhangaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)

É o que basta para reconhecer a nulidade das contratações fraudulentas, impondo-se a restituição de todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, no tocante aos empréstimos consignados firmados com Banco Itaú (objeto da CCB de fl. 38) e Banco Votorantim (objeto da CCB de fls. 109/111), bem como de eventuais parcelas que tenham sido adimplidas ou debitadas em conta corrente, no tocante ao contrato de empréstimo pessoal celebrado com o PicPay (instrumento contratual de fl. 51).

II – Da responsabilidade do corréu Banco Mercantil

Sorte diversa, contudo, assiste à pretensão recursal em face do Banco Mercantil do Brasil S/A.

Diferentemente do cenário verificado com os demais corréus, em relação a esta instituição financeira não se desincumbiu o autor de demonstrar qualquer inconsistência cadastral, sistêmica ou tecnológica que pudesse denotar falha na prestação do serviço. A contratação foi realizada mediante o uso regular do aparelho celular de uso habitual do autor, com as devidas autenticações de senha e *token*, sem que houvesse divergência de dados, endereço ou geolocalização que pudessem alertar o sistema antifraude da instituição.

Como bem ponderado na sentença, não seria exigível que o Banco Mercantil tivesse ciência, em tempo real, das contratações simultâneas ocorridas nas outras instituições financeiras. O sistema de informações de crédito (SCR) possui lapso temporal de atualização que inviabiliza o monitoramento instantâneo de operações concorrentes no mercado.

Neste ponto particular, configura-se a excludente de responsabilidade da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), uma vez que a fraude se consumou não por vulnerabilidade do banco, mas pela conduta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

determinante do consumidor ao entregar seus dispositivos de segurança a terceiro, mantendo-se, portanto, a validade do negócio jurídico celebrado com o Banco Mercantil.

III – Da restituição dos valores

Em que pese a falha na prestação do serviço por parte dos correús PicPay, Banco Itaú e Banco Votorantim, a restituição dos descontos deve ser realizada na forma simples, uma vez que não há comprovação de má-fé ou dolo por parte das instituições financeiras, que, assim como o autor, também foram vítimas de artil perpetrado por terceiro.

A pretensão de devolução em dobro fica afastada, pois a cobrança baseou-se na aparência de regularidade das contratações digitais, enquadrando-se na exceção de “engano justificável” prevista na parte final do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, não havendo espaço, portanto, para a aplicação da penalidade prevista na tese fixada pelo STJ (EAREsp 676.608/RS).

Em casos análogos, vale mencionar, a jurisprudência desta C. Câmara entende que a restituição devida pela instituição bancária deve se dar de forma simples:

APELAÇÃO – Ação declaratória – Transações fraudulentas – Sentença de procedência – Recurso do réu. DO DESFALQUE MATERIAL – Operações financeiras realizadas por falsários pelo internet banking mediante uso do cartão e senha do autor – Contratação de cinco empréstimos e a realização de 39 transferências mediante pix – Transações, realizadas num curto período de tempo (entre 21.05.2022 e 23.05.2022), que fogem ao histórico regular de gastos do correntista – Autor que é pessoa idosa e não possuía ao menos o aplicativo de internet banking em seu aparelho telefônico – Pedido de disponibilização das gravações dos protocolos de atendimento – Inércia da parte ré, que ensejou o reconhecimento da ciência incontroversa da instituição bancária, em 21.05.2022, sobre a ocorrência da perda do cartão e o consequente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pedido de bloqueio do cartão – Falha na prestação de serviços caracterizada – Inviabilidade de atribuição de responsabilidade ao autor pelas operações financeiras efetivadas a partir do 21.05.2022, dada a omissão do polo fornecedor em obstar a continuidade da atividade espúria, pois que, apesar de devidamente cientificado a tal respeito, optou pela inércia – Demandante que de forma célere buscou a casa bancária e tomou providências de forma a evidenciar que não aderiu aos empréstimos nem realizou as demais operações bancárias - Contratos nulos – Declaração de inexistência dos negócios jurídicos questionados, com retorno das partes ao status quo ante, que é medida de rigor – Parte autora sujeita-se apenas à restituição de eventual quantia remanescente em sua conta bancária que não tenha sido direcionada aos falsários - Sentença mantida - **RECURSO DESPROVIDO. DA RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO – Devolução que deve ser feita de maneira simples – Cobrança que se deu baseada na suposta licitude dos contratos de empréstimo, hipótese que se enquadra na exceção do "engano justificável", afastando a má-fé, ainda que na sua modalidade objetiva – A facilitação do procedimento de contratação gera, no mais das vezes, benefícios à coletividade, uma vez que permite ao interessado obter crédito com mais rapidez, contribuindo para a democratização do produto e serviço - Ainda que essa facilitação não esteja aperfeiçoada ao ponto de coibir ações criminosas e que o fornecedor responda pelos danos causados, certo é que o procedimento empregado está longe de espelhar atividade ilícita ou conduta assaz temerária, o que é endossado pelo fato de o legislador e a autoridade reguladora (INSS) não restringirem adesões nesse formato - Tal cenário leva ao enquadramento da cobrança indevida como reflexo de "engano justificável", não se envolvendo comportamento contrário à boa-fé objetiva – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DA REPARAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL – Danos morais configurados – Contexto marcado pela conduta omissiva da casa bancária, pelo significativo prejuízo patrimonial em apreço e pela indevida restrição de verbas de natureza alimentar auferidas pelo demandante (proventos de aposentadoria), nos meses de junho de 2022 a maio de 2023, para a amortização dos empréstimos fraudulentos, que permite entrever afronta à dignidade do consumidor – Repercussão que ultrapassou o mero dissabor do cotidiano –**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quantum indenizatório arbitrado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, comporta redução ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), máxime diante da ausência de outras consequências gravosas para a parte autora, como, por exemplo, negativação de dados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DA CONCLUSÃO – Sentença reformada, em parte, para: (i) condenar o réu a restituir o indébito de forma simples; (iii) reduzir o valor da reparação extrapatrimonial ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1035723-54.2022.8.26.0564; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

Saliente-se que nada impede que, caso entenda devido, a instituição financeira busque a restituição do valor por meio de ação autônoma contra aquele que recebeu o depósito da autora.

Assim, sendo demonstrado que os valores foram descontados sem respaldo legal ou contratual, impõe-se reconhecer que a correção monetária e os juros moratórios devem incidir a partir da data de cada desconto indevido, conforme os parâmetros do art. 389 e 406 do Código Civil e observada a vigência da Lei 14.905/2024, como forma de assegurar a reparação integral do prejuízo suportado pela autora.

Nesse sentido, é pacífico o entendimento de que, tratando-se de responsabilidade civil extracontratual (descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de contratação inexistente/fraudulenta), os juros de mora devem incidir desde a data do evento danoso, nos termos do art. 398 do Código Civil:

Art. 398. Nas obrigações provenientes de ato ilícito, considera-se o devedor em mora, desde que o praticou.

Tal orientação encontra respaldo consolidado, também, na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que, por meio da Súmula nº 54,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

estabelece que “*os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*”.

IV – Da indenização por danos morais

Por fim, a pretensão de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais não prospera.

Para a caracterização de tal natureza de dano, escreve Carlos Roberto Gonçalves que “*recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, portanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa de Responsabilidade Civil, p. 78)*”.

No caso em apreço, embora a situação vivenciada tenha sido indubitavelmente desagradável, a análise do nexos causal revela que o evento danoso decorreu, em grande medida, da quebra do dever de guarda dos dispositivos de segurança pelo próprio correntista. Ademais, ao entregar seu aparelho celular desbloqueado a terceiro desconhecido, o autor assumiu um risco que concorreu para o desfecho lesivo.

Tal conduta, se não é suficiente para afastar a responsabilidade do banco quanto à higidez da contratação, é apta a afastar a reparação extrapatrimonial. E, assim, o cancelamento dos descontos e a restituição dos valores já se mostram suficientes para recompor o patrimônio do autor e restabelecer o status quo ante, não havendo que se falar em “dor ou humilhação” indenizável quando a própria vítima contribuiu diretamente para a ocorrência do fato.

Neste sentido, confira-se a jurisprudência desta Corte em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

casos análogos:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo réu contra sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos impugnados, confirmou a tutela de urgência e condenou o banco ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O apelante sustenta ausência de falha na prestação do serviço, alegando que a operação foi realizada mediante validação de iToken e senhas no celular cadastrado, com IP identificado, caracterizando transação legítima. Invoca culpa exclusiva da consumidora (art. 14, §3º, inc. II, do CDC) e requer reconhecimento da exigibilidade do débito e afastamento da indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Saber se a instituição financeira responde objetivamente por fraude praticada por terceiros mediante acesso a dados sigilosos do consumidor; 2. Avaliar se há culpa exclusiva ou concorrente da autora na realização da operação contestada; 3. Se subsiste dever de indenizar por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: Aplica-se o CDC às instituições financeiras (arts. 2º e 3º; Súmula 297/STJ) - A responsabilidade é objetiva e somente se afasta por caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, do CDC) - A fraude decorreu de vulnerabilidade interna do sistema (Súmula 479/STJ) - O banco não comprovou a inviolabilidade de seus mecanismos de segurança, ônus que lhe incumbia (art. 6º, inc. VIII, do CDC c.c. art. 373, inc. II, do CPC) - De outro lado, a autora contribuiu para o evento ao seguir instruções dos fraudadores sem confirmar a autenticidade do contato - culpa concorrente configurada (art. 945 do CC) - Repartição do prejuízo entre as partes - Reconhecimento da inexigibilidade de metade do valor da transação - Afastamento da indenização por danos morais - Conduta da parte autora compromete a reparação extrapatrimonial. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido para restringir a restituição à metade do valor do PIX impugnado e afastamento dos danos morais. Teses de julgamento:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas mediante acesso indevido a dados sigilosos é objetiva, caracterizando fortuito interno e risco do negócio, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ. 2. A culpa concorrente do consumidor que, mesmo orientado por fraudadores, realiza a operação sem confirmar a autenticidade do contato, autoriza a repartição proporcional do prejuízo, nos termos do art. 945 do CC. **3. O dano moral não se configura quando há participação da parte na eclosão do dano, rompendo o nexo causal. Dispositivos citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14; CC, arts. 406, §1º, e 945; CPC, art. 373.**

II. Jurisprudência citada: STJ, Súmulas 297, 479 e 43. (TJSP; Apelação Cível 1012279-47.2023.8.26.0114; Rel. Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); j.: 08/04/2025). (TJSP; Apelação Cível 1000415-13.2024.8.26.0264; Rel. Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j.: 05/11/2025). (TJSP; Apelação Cível 1088641-64.2025.8.26.0100; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025) (destaquei).

APELAÇÃO - Ação de conhecimento no bojo da qual foram formulados pedidos de (i) declaração de nulidade e inexigibilidade de débitos, (ii) restituição de valores e (iii) indenização por danos morais - Contratação de empréstimos e realização de transferências via PIX mediante "golpe da falsa portabilidade" - Pessoa idosa induzida a erro por estelionatários. Sentença de improcedência. Recurso do autor - Sustenta a ocorrência de "golpe da falsa portabilidade", apontando a falha no dever de segurança e o vazamento de dados - Requer a declaração de inexistência do débito e o pagamento de indenização por danos morais. Razões de decidir - Relação de consumo (Súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - Vazamento de dados bancários que possibilitou a fraude - Falha na prestação de serviços configurada - Fraudadores de posse de informações sigilosas sobre os empréstimos do consumidor com o Banco Inter, utilizadas para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conferir credibilidade ao golpe da falsa portabilidade para o Banco Mercantil - Obrigação das instituições financeiras em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime - Súmula 479 do STJ - Movimentação atípica em conta bancária não detectada pelos sistemas de segurança do Banco Mercantil - Três empréstimos contratados em sequência seguidos de transferência integral via PIX para terceiro desconhecido, fugindo ao perfil de consumo do idoso - Falha no dever de segurança caracterizada - Culpa concorrente da vítima verificada - Consumidor que, embora induzido a erro, acessou aplicativo e forneceu credenciais/biometria para as operações - Alegação de comparecimento presencial à agência bancária e validação por preposto que carece de comprovação robusta nos autos - Somente a culpa exclusiva afasta a responsabilidade do fornecedor (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Declaração de inexigibilidade dos contratos devida - Restituição em dobro apenas das parcelas efetivamente descontadas dos valores descontados do benefício previdenciário - Impossibilidade de cumulação da anulação do mútuo com o ressarcimento do valor transferido via PIX, sob pena de enriquecimento sem causa (bis in idem) - Aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC - Má-fé ou negligência sistemática das instituições financeiras em coibir fraudes e vazamento de dados - **Danos morais afastados - Significativa contribuição do autor para o evento danoso incompatível com o dever de cuidado exigível em operações bancárias de risco** - Precedentes - Sucumbência recíproca. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 102821-90.2024.8.26.0071**; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025) (destaquei).

Logo, diante da culpa concorrente verificada, afasta-se a pretensão indenizatória.

Portanto, a r. sentença de improcedência deve ser parcialmente reformada, para julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados em face de Banco Itaú Consignado S.A., Banco Votorantim S.A. e PicPay Instituição de Pagamento S/A, a fim de:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

- (i) declarar a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade dos contratos de empréstimo impugnados na inicial e firmados com estas instituições (consignados e crédito pessoal);
- (ii) condenar as referidas rés a restituírem ao autor, de forma simples, todos os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário ou debitados de sua conta corrente, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde a data de cada desembolso indevido e juros de mora de 1% ao mês, contados do evento danoso (data do primeiro desconto), nos termos da Súmula 54 do STJ e do art. 398 do Código Civil;
- (iii) confirmar a tutela de urgência (se houver) ou determiná-la neste ato para a imediata cessação dos descontos, sob pena de multa diária.

No mais, deve ser mantida a improcedência dos pedidos em relação ao Banco Mercantil do Brasil S/A, bem como a pretensão de indenização por danos morais em relação a todos os réus.

Considerando o desfecho da demanda, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais, observada a proporcionalidade do decaimento de cada parte, nos termos do art. 85, caput e § 2º, do Código de Processo Civil.

E assim, diante da sucumbência recíproca das partes no pedido deduzido pelo autor em face dos corréus Banco Itaú, Banco Votorantim e PicPay, determino que as custas e despesas processuais sejam rateadas na proporção de 50% (cinquenta por cento) para o autor e 50% (cinquenta por cento) para os referidos réus, solidariamente entre si.

Fixo, ainda, os honorários advocatícios da seguinte forma:

- (a) os corréus Banco Itaú, Banco Votorantim e PicPay pagarão ao patrono do autor o equivalente a 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado do proveito econômico obtido, correspondente à soma dos contratos anulados e dos valores a restituir;
- (b) o autor, por sua vez, pagará aos patronos dos referidos corréus o importe de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da pretensão indenizatória rejeitada (montante postulado a título de danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

morais na inicial); e, por fim,
(c) o autor pagará ao patrono do réu Banco Mercantil o equivalente de 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado dos pedidos deduzidos em face desta instituição.

Nas hipóteses (b) e (c) acima expostas, deve ser observada, ainda, a condição suspensiva prevista no art. 98, § 3º, do mesmo código por ser a parte beneficiária da gratuidade processual.

Ante o exposto, é dado parcial provimento ao recurso.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR