



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

**Registro: 2026.0000257499**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036677-24.2020.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A e BANCO BMG S/A, é apelada LUZINETE CECILIA FERREIRA DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA).

**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: "Deram provimento em parte ao recurso do Bradesco e Recurso do Banco BMG improvido. 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 1036677-24.2020.8.26.0224

Apelantes: Banco Bradesco Financiamentos S/A e Banco Bmg S/A

Apelado: Luzinete Cecília Ferreira de Melo

Interessado: Banco C6 Consignado S/A

Comarca: Guarulhos

Juiz(a): Thiago Zamariollo dos Santos

Voto nº 13878

**Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. CONTRATAÇÃO MEDIANTE FALSIFICAÇÃO DE ASSINATURA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DE VALORES EM DOBRO, A DEPENDER DO MOMENTO EM QUE EFETIVADO O DESCONTO. DANOS MORAIS MANTIDOS. DATA DO EVENTO DANOSO COMO TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS. RECURSO DO BANCO BRADESCO PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO BANCO BMG IMPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Recursos de apelação interpostos por Banco Bradesco Financiamentos e Banco BMG S/A contra sentença que declarou a falsidade das assinaturas da autora em contratos de empréstimo e cartão de crédito, determinando a inexigibilidade dos débitos e o cancelamento dos contratos, além de condenar os réus à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve falha na prestação de serviços bancários ao permitir contratação fraudulenta de empréstimos e cartão de crédito; (ii) estabelecer se é devida indenização por danos morais e se o valor fixado é adequado; (iii) a forma de devolução dos valores indevidamente descontados; (iv) a partir de qual data os juros de mora devem incidir.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PODER JUDICIÁRIO

### São Paulo

A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado pela Súmula 297 do STJ, sendo a instituição financeira fornecedora e a consumidora destinatária final do serviço.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva (CDC, art. 14), sendo exigida a demonstração de falha na prestação de serviço, o que restou configurado pela efetivação de contrato de empréstimo fraudulento e cartão de crédito com assinatura falsificada, conforme comprovado por perícia grafotécnica.

As instituições financeiras não comprovaram a existência de sistema de segurança eficaz capaz de impedir a contratação fraudulenta, respondendo objetivamente pelos danos, nos termos da Súmula 479/STJ e da tese fixada no REsp 1.197.929/PR, sob o rito dos recursos repetitivos.

Caracterizada a falha na prestação de serviço, é cabível a condenação por danos morais, diante da violação à dignidade da consumidora, exposta a descontos indevidos em verba de natureza alimentar.

O valor de R\$ 3.000,00 para cada réu, arbitrado na origem, mostra-se razoável e proporcional, considerando os critérios de moderação, a condição da vítima e o porte econômico da instituição ré.

A restituição deve ser realizada de forma simples ou em dobro, conforme a data dos descontos, em observância ao entendimento do STJ.

Os juros de mora devem incidir a partir da data do evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ, devido à inexistência de relação contratual válida.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do Banco Bradesco parcialmente provido para determinar que a restituição dos valores descontados indevidamente seja realizada de forma simples ou em dobro, conforme o momento do desconto. Recurso do Banco BMG improvido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de contratação fraudulenta de empréstimo mediante falsificação de assinatura, por se tratar de fortuito interno. 2. É devida a indenização por danos morais ao consumidor vítima de fraude em contratação bancária, especialmente quando há descontos indevidos em proventos de natureza alimentar. 3. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade



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

e razoabilidade, considerando as circunstâncias do caso concreto. 4. A restituição dos valores descontados indevidamente deve observar a data dos descontos, sendo simples ou em dobro conforme o entendimento do STJ. 5. Juros de mora a partir da data do evento danoso.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 389, 398, 406; CDC, arts. 2º, 3º, 14, §3º, 17, 29, 42, parágrafo único; CPC/2015, arts. 85, §11, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.12.2012, DJe 15.03.2013; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3ª Turma, j. 23.08.2021, DJe 26.08.2021.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por Banco Bradesco Financiamentos e Banco BMG S/A em face da r. sentença, cujo relatório adoto, que acolheu os pedidos iniciais, com dispositivo assim redigido: *“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE a demanda remanescente contra BANCO BMG S/A e BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: Declarar a falsidade das assinaturas da autora nos contratos questionados (nº 300246598 e nº 813921770, e o contrato de cartão de crédito consignado nº 14023855), em conformidade com a prova pericial. Em consequência, declarar a inexistência de manifestação de vontade da autora e, portanto, a inexigibilidade dos débitos relativos aos contratos de empréstimo consignado e cartão de crédito junto aos réus remanescentes. Determinar o cancelamento definitivo dos contratos de empréstimo consignado nº 300246598 (BMG), nº 813921770 (Bradesco Promotora) e do contrato de cartão de crédito nº 14023855 (BMG), ratificando a tutela de urgência concedida. Condenar cada um dos réus remanescentes à restituição em dobro dos descontos indevidos que efetuou, corrigidos monetariamente e acrescido de juros desde a efetivação de cada desconto, nos termos das súmulas 43 e 54 do STJ. Condenar os*



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

*réus remanescentes ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada réu, totalizando R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data e acrescidos de juros de mora a partir da data do primeiro desconto indevido. Condenar os réus ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.”.*

Sustenta o Banco Bradesco, em síntese, que houve crédito em favor da apelada, comprovando o aceite tácito quanto à contratação. Alega validade da contratação e ausência de falha na prestação de serviço. Subsidiariamente, afirma que a devolução deve se dar de forma simples, pede redução dos danos morais e diz que o termo inicial dos juros de mora e da correção monetária deve ser a data do arbitramento.

O Banco BMG alega que não teria havido comprovação da fraude. Diz que a relação contratual é válida. Nega a ocorrência de danos materiais e morais e pede a compensação de valores.

Não houve contrarrazões recursais (fl. 577).

**É o relatório. Fundamento e decidido.**

O recurso do Banco Bradesco deve ser parcialmente provido e o recurso do Banco BMG improvido.

A instituição financeira é sociedade destinada à prestação de serviços e as relações que mantém com clientes e terceiros regem-se pelo Código de Defesa do Consumidor (STJ, Súmula n. 297; cfr. AgRg. no REsp. n. 493.984-RS, STJ, 3a T., Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, j. 3.3.05, in DJU de 18.4.05, p. 305; v. tb. Apel. n. 7.051.889-5, Jacareí, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 11.4.06; Apel. n. 952.193-1, Mogi Mirim, TJSP, 22a Câ. Dir. Priv., j. 22.11.05).

A relação estabelecida entre as partes, pois, é de consumo. Como é cediço, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Além do conceito previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90, ou seja, do consumidor típico, o Código de Defesa do Consumidor prevê a figura do



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

consumidor por equiparação (artigos 2º, parágrafo único, 17 e 29), quando terceira pessoa é exposta à prática comercial de ser alvo de cobrança de dívidas pela ré (artigos 29 c/c 42 e seguintes, CDC).

Por sua vez, a parte recorrente caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º, do CDC, uma vez que desenvolve atividades de prestação de serviços, entre outros.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistiu ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Pois bem, no caso em exame está evidente que a parte recorrida foi vítima de golpe e, ainda, indubitável que houve falha no sistema de segurança bancário, que permitiu que os fraudadores realizassem os empréstimos em nome da parte recorrida mediante falsificação de assinatura.

Nesse caso, não se acautelaram os Bancos em verificar a autenticidade na contratação pela recorrida, o que era seu dever.

Nessa linha, ainda que não comprovada qualquer participação do Banco na fraude, é certo que não restou caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou do terceiro, nem foi afastada a responsabilidade objetiva dos recorrentes, uma vez que a contratação do empréstimo resultou de falha de segurança e consequente falha de prestação de serviços.

Assim, cabia à parte recorrente comprovar,



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

efetivamente, que a recorrida aderiu aos termos dos contratos questionados, o que não fez.

Como se vê dos autos, houve a realização de perícia (fls. 429/491), que concluiu que as assinaturas apostas nos contratos questionados pela Autora não partiram de seu punho subscritor, sendo, portanto, produto de falsificação "por imitação".

Não demonstra a parte recorrente que disponha de sistema de segurança eficaz para coibir golpes deste jaez, de modo que o Banco assume o risco da atividade desempenhada.

Trago à colação o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, de relatoria do eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados "recursos repetitivos" (nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973), cuja tese assim preconiza:

"Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno".

Na mesma linha prescreve a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Ressalta-se que é responsabilidade da instituição financeira impedir a contratação fraudulenta de empréstimos, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de fraude, não podendo alegar desconhecimento ou isentar-se de responsabilidade em face de golpes deste jaez.

Patente, pois, que houve falha de serviço dos recorrentes, o que concorreu para o desfecho de que trata a demanda, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC.



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

Por esta razão, a manutenção da declaração de falsidade das assinaturas da autora nos contratos questionados (nº 300246598 e nº 813921770, e o contrato de cartão de crédito consignado nº 14023855), inexigibilidade dos débitos e cancelamento definitivo dos contratos, com restituição dos valores indevidamente cobrados, é medida que se impõe.

Porém, há que se reformar a sentença no que diz respeito à forma de restituição aplicável ao caso.

Referida restituição deve ser realizada de forma simples ou em dobro, a depender do momento em que efetivado o desconto.

Isso porque a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça optou por modular os efeitos do EREsp 1.413.542/RS (que alterou o posicionamento anterior, assentando que a repetição em dobro do parágrafo único do art. 42 do CDC exige apenas que a conduta do fornecedor viole a boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo), estabelecendo que seus efeitos são aplicáveis somente para as cobranças posteriores a 30/03/2021.

Da análise dos autos, entendo ter sido evidenciada situação violadora à boa-fé objetiva, diante da omissão dos réus em adotar providências para prevenir a ocorrência de fraude, mas incapaz de configurar má-fé.

Nesse contexto, os valores descontados até 30/03/2021 devem ser restituídos de forma simples, cabendo aos posteriores a restituição em dobro, nos termos já estabelecidos pelo entendimento firmado pelo C. STJ.

Com relação aos danos morais, estes devem ser mantidos.

Reconhecida a realização de descontos indevidos no benefício previdenciário da Autora, não se trata, pois, de mero aborrecimento, sendo cabíveis os danos morais.

E não é o caso de redução do valor fixado, como requerido pelos Bancos.



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

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.

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.

Nesse sentido, aponto os seguintes julgados do colendo Superior Tribunal de Justiça (RESP 434970/MG 2002/0048729-9, in DJU de 16/12/2002, p. 257, Relator Min. LUIZ FUX; RESP 419365/MT, in DJU de 09/12/2002, p. 341, Relator Min. NANCY ANDRIGHI).

A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização fixada em R\$ 3.000,00 para cada ré, totalizando R\$ 6.000,00, se mostra proporcional, razoável e compatível ao que vem sendo fixado pela jurisprudência em casos semelhantes.

Confiram-se, pois, os seguintes julgados:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. DESCONTOS INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE. CESTA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS NÃO CONTRATADA. ÔNUS DA PROVA DO BANCO. DOCUMENTO NÃO AUTENTICADO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO IMPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por aposentado em face de instituição financeira, sob alegação de descontos indevidos referentes à "Tarifa Bancária – Cesta Fácil Econômica", nunca contratada. A sentença julgou procedente o pedido, reconhecendo a inexistência da contratação, condenando o banco à devolução em dobro dos valores descontados e ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00, com tutela antecipada para cessar os descontos. O banco interpôs recurso. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em verificar a validade da sentença que reconheceu a inexistência de contratação válida da cesta de serviços bancários, determinou a*



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

*restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e fixou indenização por danos morais, diante da falha na prestação do serviço bancário. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º, 3º e 29 do CDC, sendo aplicável a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, por sua hipossuficiência e pela verossimilhança das alegações (CDC, art. 6º, VIII). 4. O banco apresentou apenas cópia digitalizada do suposto contrato de adesão à cesta de serviços, sem apresentação do original, mesmo após intimação judicial, sendo insuficiente a prova da contratação. 5. O laudo pericial grafotécnico, realizado sobre cópia de baixa qualidade, foi inconclusivo quanto à autenticidade da assinatura, o que impede o reconhecimento da contratação válida. 6. Incide a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação de serviço, inclusive em casos de fraude praticada por terceiros, por se tratar de fortuito interno, nos termos da jurisprudência consolidada do STJ (REsp 1.199.782/PR; Súmula 479/STJ). 7. Configurada a cobrança indevida, é devida a restituição em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, sendo desnecessária a comprovação de má-fé, conforme fixado no EAREsp 600.663/RS. 8. O dano moral é presumido (in re ipsa) em razão da indevida cobrança e descontos sobre verba alimentar, afetando a dignidade do consumidor, especialmente idoso, e ensejando o pagamento de indenização fixada em R\$ 5.000,00, valor proporcional à ofensa. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 93, IX; CPC, arts. 355, I, 429, II, e 489, § 1º; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º (com redação da Lei nº 14.905/2024). Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 12.09.2011; STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 21.10.2020; TJSP, Apelação Cível 1005977-39.2019.8.26.0438, Rel. Des. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, j. 15.03.2022. (TJSP; Apelação Cível 1002043-43.2024.8.26.0553; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo Anastácio - Vara Única; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)”;*

*“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO*



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

*CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TARIFAS BANCÁRIAS DEBITADAS SEM ANUÊNCIA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. 1. Caberia à parte ré comprovar a existência de contratação dos serviços e autorização para os descontos. Conforme dispõe a Resolução 3.919 do Banco Central em seu art. 1º, considerando que o banco réu não apresentou prova da contratação ou autorização para os descontos, seja por contrato, meios digitais ou ligação telefônica, a instituição financeira ré não se desincumbiu de seu ônus, sendo de rigor a procedência do pedido a fim de determinar a cessação, podendo o banco passar a fornecer tão somente os serviços não tarifados. Conseqüentemente, de rigor também a determinação para que o réu devolva à parte autora os valores indevidamente descontados, de forma simples, visto que não está configura a má-fé na conduta do banco a autorizar a devolução em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC. 2. Danos morais. Cabimento. A partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser fixada em R\$ 5.000,00. 3. Sentença reformada. Recurso ao qual se dá provimento. (TJSP; Apelação Cível 1000519-36.2024.8.26.0189; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024)”.*

Por fim, quanto ao termo inicial dos juros moratórios, não assiste razão ao Banco, sendo de se manter o termo inicial a data do evento danoso, tanto do montante indenizatório por dano moral, como do valor a ser restituído, porque não demonstrada a existência de relação contratual válida entre as partes, de modo a incidir a Súmula 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Confiram-se os seguintes julgados:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA NÃO COMPROVADA. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INEXIGIBILIDADE DO*



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

*DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, em razão de empréstimo eletrônico de R\$ 8.499,00 contratado fraudulentamente em nome do autor. Sentença de improcedência. Recurso do consumidor pleiteando reforma. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Verificar se houve comprovação da contratação eletrônica e se a instituição financeira responde pela falha de segurança que permitiu a fraude. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Aplica-se o CDC, com inversão do ônus da prova (arts. 3º e 6º, VIII). 4. A instituição financeira não comprovou a contratação válida do empréstimo: juntou apenas "termos e condições de uso" e telas sistêmicas unilaterais, algumas ilegíveis, sem contrato eletrônico assinado, código de autenticação ("token", "hash" ou ICP-Brasil), foto, áudio ou outro meio idôneo de identificação do contratante. 5. A fraude decorreu de falha no sistema de segurança da ré, configurando fortuito interno e responsabilidade objetiva (Súmula 479/STJ). 6. O débito é inexigível e a cobrança indevida gera dano moral presumido, fixado em R\$ 6.000,00, corrigido pelo IPCA e juros legais. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso provido para declarar a inexigibilidade do negócio jurídico, determinar a cessação de cobranças relativas ao objeto dos autos, condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Tese de julgamento: a) Instituição financeira responde objetivamente por fraudes decorrentes de falha de segurança. Cabe ao fornecedor provar a autenticidade de contrato eletrônico impugnado. b) Negócio inexistente gera inexigibilidade do débito e indenização por dano moral. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 6º, VIII e 14; CPC, arts. 182, 369 e 429, II; CC, arts. 389 e 406; MP 2.200-2/2001. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/09/2023; TJSP, Apelação Cível 1009712-33.2019.8.26.0001, j. 04/05/2022. (TJSP; Apelação Cível 1016192-31.2023.8.26.0019; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Americana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)";*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. REGULARIDADE DA*



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

*CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA. RESTITUIÇÃO DE VALORES EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS. DATA DO EVENTO DANOSO. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou procedente a ação ajuizada para declarar a inexistência de relação jurídica, condenando a ré à repetição dobrada dos valores descontados e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$5.000,00, além de honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor da condenação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há cinco questões em discussão: (i) verificar a demonstração sobre a regularidade da contratação do empréstimo consignado; (ii) analisar a forma de restituição dos valores indevidamente descontados; (iii) definir o cabimento da indenização por danos morais e a adequação do montante fixado; (iv) estabelecer o termo inicial de incidência dos consectários legais; (v) apreciar a adequação dos honorários sucumbenciais fixados. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. Invertido o ônus da prova, incumbia à instituição financeira o ônus de comprovar a autenticidade da contratação eletrônica impugnada pela consumidora (Tema Repetitivo 1061 do STJ). Não tendo a ré providenciado o recolhimento dos honorários periciais, restou preclusa a produção da prova técnica, presumindo-se a ocorrência de fraude. 2. A responsabilidade da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ, não havendo que se falar em excludente de responsabilidade, devendo ser mantidas as condenações. 3. A restituição em dobro dos valores descontados é devida, pois as cobranças indevidas, posteriores a 30/03/2021, configuram conduta contrária à boa-fé objetiva, em seu dever de proteção, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no EREsp 1.413.542/RS. 4. O desconto indevido em verba de natureza alimentar configura dano moral in re ipsa, não havendo circunstâncias no caso concreto que afastem a presunção. O valor indenizatório de R\$ 5.000,00, fixado na origem, mostra-se adequado e proporcional, não comportando majoração ou redução. 5. Em se tratando de responsabilidade extracontratual, os juros de mora sobre a*



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

*restituição dos valores devem incidir desde cada evento danoso, nos termos da Súmula 54 do C. STJ, merecendo reforma a r. sentença neste ponto. 6. Os honorários sucumbenciais devem ser majorados para 20% do valor da condenação, para adequada remuneração dos advogados da autora. IV. DISPOSITIVO Recurso da autora parcialmente provido. Recurso da ré desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003364-26.2024.8.26.0291; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jaboticabal - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025)”.*

Por fim, quanto ao pedido de compensação de valores, conforme restou decidido pela r. sentença, *“os bancos teriam disponibilizado o valor dos empréstimos mediante ordem de pagamento, para que o valor fosse retirado pessoalmente nas agências indicadas. Ocorre que, com efeito, se não foi a autora quem assinou os contratos dos empréstimos, o que restou provado pericialmente, não faz sentido imaginar que teria sido ela mesma quem foi a tais agências apresentar a ordem de pagamento para receber os valores dos empréstimos. Se alguém de fato obteve o dinheiro, não foi a autora, de modo que não é cabível que esta ressarça os réus pelo prejuízo que tiveram diante da fraude praticada, nem mesmo a título de compensação.”* – fls. 527/528.

Em suma, o caso é de provimento parcial do recurso do Banco Bradesco, para fins de determinar que a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da Autora seja realizada de forma simples ou em dobro, a depender do momento em que efetivado o desconto e de improvemento do recurso do Banco BMG.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que *“A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”*.

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*



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

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".

Com relação ao Banco Bradesco, deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais, conforme entendimento firmado pelo C. STJ no Tema 1059; Com relação ao Banco BMG, deixo de majorar os honorários advocatícios recursais, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, tendo em vista que não houve apresentação de contrarrazões ao recurso.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, 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." (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 dar parcial provimento ao recurso do Banco Bradesco e negar provimento ao recurso do Banco BMG.

**RICARDO HOFFMANN**  
Relator