



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

**Registro: 2026.0000099465**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037217-68.2021.8.26.0602, da Comarca de Boituva, em que é apelante/apelado CARLOS MATTOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCO S/A, Apelados BANCO ORIGINAL e BANCO DAYCOVAL S/A.

**ACORDAM**, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento aos recursos dos réus. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



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

Apelação Cível nº 1037217-68.2021.8.26.0602

Apelante: Carlos Mattos de Oliveira, Banco Original e Banco Bradesco S/A

Apelado: Carlos Mattos de Oliveira, Banco Original e Banco Bradesco S/A

Comarca: Boituva

**VOTO 08.558**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. GOLPE DA FALSA REDUÇÃO DAS PARCELAS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. AUTOR E BANCOS REQUERIDOS APELAM 1. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TÊM O DEVER DE ZELAR PELA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS. 2. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO REALIZADO PELO FRAUDADOR COM A FALSA OFERTA DE REDUÇÃO DAS PARCELAS DOS EMPRÉSTIMOS ORIGINÁRIOS. 3. RESPONSABILIDADE DO BANCO PELA ATUAÇÃO DOS SEUS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS, NOS TERMOS DO ARTIGO 3º DA RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935 DE 29/07/2021. 4. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA NOS TERMOS DO ART. 14 DO CDC E SÚMULA 479 DO CSTJ. 5. BANCO DIGITAL RECEBEDOR DOS VALORES DO GOLPE QUE NÃO TOMOU A DEVIDA CAUTELA NA ABERTURA DE CONTA, CERTIFICANDO-SE DA IDONEIDADE DA IDENTIDADE DO**



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

**CONTRATANTE, NÃO JUNTANDO O CONTRATO DE ABERTURA DA CONTA DIGITAL, NOS TERMOS DA RESOLUÇÃO BCB Nº 96, DE 19/05/2021. 6. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE AMBOS OS REQUERIDOS RECONHECIDA. 7. INEXIGIBILIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO E DEVOLUÇÃO DOS VALORES, TAL COMO DETERMINADO NA R. SENTENÇA. 8. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 9. INAPLICÁVEL A COMPENSAÇÃO DA INTEGRALIDADE DOS VALORES POIS R\$33.700,82 FOI REPASSADO AOS TERCEIROS, MANTENDO-SE A CONDENAÇÃO DO AUTOR NA DEVOLUÇÃO DO VALOR REMANESCENTE. 10. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO E DOS RÉUS DESPROVIDOS.**

**Vistos.**

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 1505/1513, proferida nos autos da ação declaratória c/c indenização, movida por **Carlos Mattos de Oliveira** contra **Banco Bradesco S/A e outros**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados, para:*

*1) DECLARAR NULA a Cédula de Crédito Bancário nº 816052190-1 (fls. 412/423) e, por consequência, inexigíveis as*



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

*parcelas oriundas deste contrato,*

2) *DETERMINAR* que o requerente **CARLOS MATTOS DE OLIVEIRA**, restitua o requerido **BANCO BRADESCO S.A.**, o saldo da quantia creditada indevidamente em sua conta corrente, no valor de R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais - fl. 08);

2) *CONDENAR* os réus **BANCO BRADESCO S.A.** e **BANCO ORIGINAL S.A.**, solidariamente, a restituir ao autor **CARLOS MATTOS DE OLIVEIRA**, na forma simples, os valores descontados indevidamente de seus proventos em decorrência do contrato acima declarado nulo, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros legais de mora de 1% ao mês, ambos desde cada desembolso, tudo a ser apurado em cumprimento de sentença.

*Julgo extinto o feito com resolução do mérito (art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil).*

*Tendo em vista a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como, os honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).*

*Outrossim, JULGO EXTINTO o feito em relação aos réus **BANCO DAYCOVAL S.A.**, **BANCO PAN S.A.**, ante a ilegitimidade passiva reconhecida, nos termos do art. 485, VI, do CPC.*

*Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais em relação às partes ilegítimas, bem como, honorários advocatícios de sucumbência que fixo em 10% sobre o valor dado à causa, suspendendo-se, todavia, a exigibilidade desta condenação, porque é parte*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*beneficiária da justiça gratuita.”*

O autor apela (fls. 1516/1526), defendendo, em síntese, a condenação das requeridas à devolução dos valores em dobro e em danos morais, no montante de R\$55.000,00.

O corréu Banco Original também apela (fls. 1527/1540), alegando, em síntese, a ausência de falha na prestação dos seus serviços e que o autor, antes de atender à solicitação de um terceiro sem adotar o mínimo de cuidado, teve a oportunidade de conferir **(i)** se a Corré Van Gogh Investimentos era instituição confiável para realizar esse tipo de operação e se possuía, de fato, parceria com o Banco Pan para efetuar negociações; e **(ii)** confirmar a veracidade e autenticidade do procedimento para confirmação de seus dados, sendo, portanto, perfeitamente capaz de identificar possível fraude e não prosseguir com o contato junto ao suposto fraudador.

Defende o afastamento da condenação por danos materiais e morais e, subsidiariamente, a redução do montante arbitrado.

O corréu Banco Bradesco S/A também apela (fls. 1552/1561), alegando, em síntese, que a fraude foi perpetrada por terceiros e sequer teve participação no ilícito, não concorrendo para o fato, tendo o autor confirmado que solicitou o empréstimo, tanto que o valor realmente foi creditado em sua conta, porém, ele, acreditando em terceiro, depositou quase que integralmente a quantia em conta indicada pelo fraudador, afastando a eventual responsabilidade pela fraude, já que esta Instituição Financeira não concorreu com nenhum evento.

Defende a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros e que, em que pese a determinação para que o Recorrido efetue a devolução do saldo do empréstimo que permaneceu em sua conta, o Banco Recorrente entende que a devolução deve ser integral, já que ele efetivamente o contratou.



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

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 1611/1624 e às fls. 1625/1632

Recursos tempestivos e preparo recolhido.

**É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória c/c indenização em que o autor alega que no dia 19/04/2021 recebeu contato telefônico da 1ª requerida Van Gogh Investimentos Ltda, com uma proposta de redução das parcelas dos consignados do seu contracheque, sem retroagir os prazos atuais, informando que faria uma atualização da tabela de juros, junto ao Banco Bradesco S/A, sendo que a parcela de R\$230,00, com os descontos, iria para R\$170,20, e que manteria o término da mesma forma nos demais empréstimos.

Disse que a parcela de R\$368,39 iria para R\$271,60 e que ainda haveria um valor retroativo para o requerente.

Salientou que foi solicitado ao requerente a senha do sistema digital de consignação da Marinha do Brasil, para geração de dois códigos únicos, sendo prontamente atendido pelo autor, bem como solicitou que o requerente fizesse um vídeo, informando nome completo, CPF, e que afirmasse estar realizando uma transação bancária com o Banco por vontade própria, afirmando que era uma exigência do banco para caracterização do processo legal.

Aduziu que após todos os trâmites, no dia 28 de abril de 2021, a 1ª requerida entrou em contato com o requerente via telefone, informando que enviou vasta documentação no e-mail do requerente para assinatura, e que o mesmo deveria enviar de volta para o e-mail *contato@vangoghinvestimentos.com.br*, que seriam validados e efetivados pela 4ª requerida (Banco Bradesco S/A), e assim foi feito.



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

Disse que após os trâmites documentais, foi realizado um depósito na conta no valor de R\$37.200,82, no Banco do Brasil, Ag. 5721-5, CC 12.725-6, originado de uma operação de crédito junto ao Banco Bradesco, sendo informado pela representante da 1ª Requerida que o autor deveria devolver o valor de R\$33.700,82, para a Empresa VAN GOGH INVESTIMENTOS LTDA, transferindo para o BANCO ORIGINAL S/A, MATRIZ, Agência 001, Conta 0005366193-1, o que foi realizado pelo requerente sem questionamentos, acreditando não lhe pertencer esse dinheiro, e que suas parcelas de empréstimos seriam reduzidas.

Afirmou que desse valor depositado na conta do autor, restou R\$3.500,00, com a alegação de que se referia aos juros cobrados irregularmente pelas transações financeiras já realizadas, porém no dia 25 de maio de 2021 o requerente verificou no seu contracheque, que havia um novo consignado no valor de R\$ 970,00.

Requeru a declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado, a restituição em dobro dos valores descontados do seu benefício e a condenação em danos morais no valor de R\$55.000,00.

Tendo em vista que a ação foi julgada parcialmente procedente, apelam o autor e os requeridos Banco Bradesco e Banco Original.

Pois bem. O golpe realizado por pessoa diversa do autor restou incontroverso nos autos, uma vez que não foi impugnado tal fato pelos requeridos, que se limitaram a defender a culpa exclusiva do consumidor, o que afastaria seu dever de indenização.

E nesse contexto, é certo que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ, e que, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

que prestam.

Nesse sentido, constata-se que o autor recebeu ligação telefônica da suposta funcionária da primeira requerida, oferecendo proposta de redução das parcelas dos seus consignados junto ao Banco Bradesco S/A, sendo que a parcela de R\$230,00 iria para R\$ 170,20 e que a parcela de R\$ 368,39 iria para R\$ 271,60, bem como que se manteria o término e prazo antes estabelecidos.

Esse fato demonstra que o fraudador detinha a informação do autor acerca dos seus empréstimos consignados anteriores junto ao Banco Bradesco, com detalhes dos mútuos, pois ofereceu a redução das parcelas, o que resultou na aceitação pelo mesmo, evidenciando que houve compartilhamento indevido e vazamento dos dados do consumidor vinculados à operação financeira originária.

Outrossim, o Banco Bradesco juntou com a contestação o contrato de empréstimo consignado discutido (fls. 409/430), porém, o autor, em réplica, negou a referida contratação (fls. 724):

Fls. 724:

Veja Excelência. O contrato ora apresentado pela Ré, é de desconhecimento total do Requerente. **A correspondente ALN PROMOTORA, não é do conhecimento do autor, que sequer sabia da sua existência. Nesse diapasão, surge uma 7ª participante da fraude.**

Ressalte-se que o autor em verdade aceitou foi a proposta de redução das parcelas dos seus consignados e não a contratação de outro consignado com valor maior das parcelas.

Ademais, na audiência de instrução (fls. 1479), o autor, em depoimento pessoal, afirmou que copiaram a sua assinatura para a efetivação do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

empréstimo consignado impugnado.

Não se olvida que o autor admitiu ter enviado documentos assinados por *e-mail*, no entanto, referidos documentos se limitavam ao Banco Pan e ao Banco Daycoval (fls. 28, 41/44, 104/106 e 109/110).

Desse modo, tendo o autor negado a contratação do empréstimo consignado junto ao Banco Bradesco, afirmando que copiaram a sua assinatura, caberia ao banco réu, que juntou referido documento, comprovar sua autenticidade nos termos do artigo 429, II, do CPC:

Art. 429, CPC: “*Incumbe o ônus da prova quando:*

*I - se tratar de falsidade de documento ou de preenchimento abusivo, à parte que a arguir;*

*II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.”*

Nesse sentido veja-se a seguinte ementa de julgado do **C.STJ**:

*“RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. ACÓRDÃO PROFERIDO EM IRDR. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DOCUMENTO PARTICULAR. IMPUGNAÇÃO DA AUTENTICIDADE DA ASSINATURA. ÔNUS DA PROVA. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. 1. Para os fins do art. 1.036 do CPC/2015, a tese firmada é a seguinte: “Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade ( CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)." 2. Julgamento do caso concreto. 2.1. A negativa de prestação jurisdicional não foi demonstrada, pois deficiente sua fundamentação, já que o recorrente não especificou como o acórdão de origem teria se negado a enfrentar questões aduzidas pelas partes, tampouco discorreu sobre as matérias que entendeu por omissas. Aplicação analógica da Súmula 284/STF. 2.2. O acórdão recorrido imputou o ônus probatório à instituição financeira, conforme a tese acima firmada, o que impõe o desprovimento do recurso especial. 3. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido." (STJ - REsp: 1846649 MA 2019/0329419-2, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 24/11/2021, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 09/12/2021)(g.n.).*

Ocorre que o banco réu, mesmo instado a especificar as provas que pretendia produzir, manifestou desinteresse na dilação probatória (fls. 1137).

Desse modo, tendo em vista que a prova capaz de solucionar a controvérsia (perícia grafotécnica) não foi requerida, o réu não se desincumbiu do seu ônus probatório, nos termos do artigo 373, II, CPC.

Assim, não tendo o réu comprovado a regularidade da contratação, conclui-se que houve, de fato, falha na prestação dos seus serviços, pois permitiu a contratação de um empréstimo consignado pelo fraudador, não garantindo a segurança devida para impedir a atuação de estelionatários.

O golpe da falsa redução das parcelas de consignado enquadra-se como fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não podendo ser oposto ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

consumidor para afastar a responsabilidade da instituição financeira.

A questão é pacífica conforme a Súmula 479 do C.STJ:

**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.”*

Outrossim, verifica-se na Cédula de Crédito Bancário juntado na contestação (fls. 416), que ela foi firmada através do correspondente bancário ALN PROMOTORA, o qual efetivou o empréstimo consignado fraudulento, respondendo a instituição financeira, nos termos do artigo 3º da Resolução CMN nº 4.935 de 29/07/2021:

*“Art. 3º O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado.”*

*Parágrafo único. Cabe à instituição contratante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativas a essas transações.”*

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor



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

de serviços é objetiva, somente afastada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não se verificou no caso. Ao contrário, evidenciou-se falha na prestação do serviço pela ausência de mecanismos eficazes de segurança e supervisão de seus correspondentes bancários.

A tese de culpa exclusiva do consumidor, ao argumento de que este forneceu documentos e realizou transferências a terceiros não merece ser acolhida, tendo em vista que os fraudadores detinham as informações precisas dos empréstimos consignados originários, depositaram valores oriundos da instituição financeira ré, circunstância que robustece a aparência de legitimidade.

Também, é possível verificar que houve o induzimento do consumidor para que os valores recebidos fossem repassados da sua conta ao suposto correspondente bancário, sob o pretexto de quitação dos contratos originários, o que por óbvio não ocorreu.

Realmente, o caso revela um traço típico de fragilização das credenciais do cliente e da segurança da instituição prestadora do serviço e caracteriza fortuito interno, especialmente porque houve menção aos contratos originários pelo suposto correspondente, cuja responsabilidade não pode ser carreada ao consumidor. É risco da atividade desenvolvida pelos bancos.

Há de ser considerado, ainda, que o fato de terceiro só exime a responsabilidade quando absolutamente estranho à atividade desenvolvida. Não é o caso dos autos, pois a fraude se relaciona intrinsecamente à prestação do serviço bancário e configura risco inerente à atividade, caracterizando, de fato, fortuito interno.

Insta ressaltar que o presente caso se diferencia daqueles em que a responsabilidade do banco é afastada por “culpa exclusiva da vítima”, uma vez que nestes, a vítima realiza transferências voluntárias sem que haja qualquer falha do banco ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

vazamento de dados que tenha facilitado a fraude, enquanto na hipótese vertente os criminosos tiveram acesso às informações sigilosas bancárias do autor sobre os empréstimos ativos, o que muda o panorama, apontando para uma falha de segurança que antecedeu e possibilitou a engenharia social.

Nesse sentido, já decidiu o **C.STJ**:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATUAÇÃO CRIMINOSA . VAZAMENTO PRÉVIO DE DADOS PESSOAIS. DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. PRESUMIDOS. SENSAÇÃO DE INSEGURANÇA . REFORMA DO ACÓRDÃO. Hipótese em exame 1. Recurso especial interposto contra acórdão que condenou a instituição bancária a ressarcir os prejuízos materiais, mas afastou a indenização por danos morais em demanda consumerista. II . Questão em discussão 2. O propósito recursal consiste em decidir se a fraude bancária decorrente do vazamento de dados pessoais do consumidor configura dano moral presumido. III. Razões de decidir 3 . Embora a fraude bancária, por si só, não configure o dano moral indenizável, nos termos da jurisprudência desta Corte, quando o referido ilícito estiver associado ao prévio vazamento de dados pessoais - que possibilitaram aos falsários o conhecimento de informações privilegiadas sobre o titular da conta - caracteriza-se o dano extrapatrimonial, com o conseqüente dever de compensá-lo.4. A configuração do dano moral decorre do evidente sentimento de insegurança experimentado pela parte ao perceber que seus dados foram disponibilizados indevidamente para terceiros, favorecendo a prática de atos ilícitos ou contratações fraudulentas por eventuais terceiros de má-fé.5 . No recurso sob julgamento, há o dever de compensar o dano extrapatrimonial*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*experenciado pela recorrente, uma vez que consta incontroverso no acórdão estadual que a consumidora foi vítima de fraude ("golpe do boleto"), a qual foi viabilizada pelo vazamento de dados sigilosos acerca de suas operações bancárias pela instituição financeira (indicação exata do valor e quantidade de parcelas vincendas e número da placa do veículo financiado) aos agentes criminosos. IV. Dispositivo 6. Recurso especial conhecido e provido para condenar o recorrido ao pagamento de compensação por danos morais .Dispositivos citados: art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil." (STJ - REsp: 2187854 SP 2024/0469027-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 06/05/2025, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJEN 13/05/2025).*

Diante da fraude constatada, a contratação é nula, por ausência de manifestação válida de vontade (arts. 138 e 171, II, CC). Dessa forma, de rigor o **reconhecimento da inexigibilidade do negócio jurídico**. Como consequência, impõe-se a devolução das parcelas já pagas pelo autor, tal como determinado na r. sentença.

Quantos aos danos morais, reconhece-se que descontos indevidos em benefício previdenciário acarretam abalo presumido, por comprometer verba alimentar.

Relativamente aos danos morais, o consumidor foi vítima do golpe aplicado por terceiros que, por intermédio de engenharia social, induziram-no a fornecer dados pessoais sensíveis e, posteriormente, repassar valores recebidos em sua conta bancária, passando a contrair mais dívida somadas as já existentes em seu benefício previdenciário, comprometendo substancialmente a renda alimentar.

Isso supera o mero aborrecimento cotidiano, constituindo violação



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

à esfera íntima da personalidade do recorrente.

No que tange ao montante indenitário, deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos analisados no caso concreto.

Cabe destacar também que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Portanto, na hipótese em comento, tendo em vista o lapso temporal em que ocorrem os descontos, bem como para o devido atendimento aos critérios da moderação, razoabilidade e equidade, bem como para coibir a reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém, sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima, se faz mister FIXAR o “*quantum*” indenitário em **RS 5.000,00 (cinco mil reais)**, devendo a correção monetária legal (IPCA/IBGE) incidir do arbitramento neste Acórdão (Súmula 362 do STJ); e os juros de mora incidir desde a data do primeiro desconto (Súmula 54 do STJ), pois não foi comprovada a regularidade da contratação, à taxa de 1% a.m. até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024, e após, à taxa estabelecida pelo artigo 406, do CC, alterado pela referida lei (correspondentes à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA):

**Art. 406, CC:** “*Quando não forem convencioneados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa*



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

*legal.* [\(Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#)

*§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.* [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#)

*§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.* [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#)

*§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.* [\(Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024\)](#) ”.

**Súmula 362 do STJ:** “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.”

**Súmula 54 do STJ:** “Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.”

O corréu Banco Original alega que é um banco 100% digital e que foi meramente o administrador da conta corrente do beneficiário da transferência efetuada pelo autor.

Todavia, cabe à instituição tomar a devida cautela na abertura de conta, certificando-se da idoneidade da identidade do contratante, para prevenir riscos de fraudes, bem como facilitar o rastreamento, se necessário.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Ressalte-se que tratando-se de uma conta digital, deveria a ré ter mais cautela ao conferir a autenticidade dos dados do contratante, nos termos da Resolução BCB nº 96, de 19/05/2021:

*“RESOLUÇÃO BCB Nº 96, DE 19 DE MAIO DE 2021*

*Dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de pagamento.*

*CAPÍTULO II*

*DOS PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DA CONTA*

*Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, **devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta** e, quando for o caso, de seus representantes, **bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas**, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*

*§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.*

*§ 2º É admitida a abertura de conta de pagamento com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.” (g.n.).*

No presente caso, a ré não juntou o contrato de abertura da conta digital, nos termos do artigo 6º da Resolução acima citada:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

“CAPÍTULO III

DA CONTRATAÇÃO, DA DIVULGAÇÃO E DA  
TRANSPARÊNCIA

Art. 6º **O contrato de prestação de serviços** relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:

*I - os procedimentos para identificação e qualificação do titular da conta, observado o disposto no art. 4º;*

*II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos;*

*III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio;*

*IV - os direitos e os deveres do titular da conta;*

*V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 4º, § 2º;*

*VI - os procedimentos para atualização das informações do titular da conta, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 4º, § 5º;*

*VII - as hipóteses, condições e procedimentos para o encerramento da conta, em observância ao disposto nos arts. 12 e 13 desta Resolução;*

*[...]” (g.n.).*

A correqueira se limitou a defender sua ilegitimidade passiva e a culpa exclusiva do consumidor, não se desincumbindo do seu ônus probatório quanto à verificação da autenticidade do procedimento da abertura da conta digital.



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

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as instituições financeiras assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha no seu sistema de segurança.

Portanto, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva de ambos os requeridos pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC, os quais deverão **responder solidariamente**, tal como determinado na r. sentença vergastada.

Por fim, não há que se falar na devolução da integralidade do montante depositado ao autor, pois comprovou-se a transferência do valor de R\$33.700,82 para conta do fraudador, mantendo-se a condenação do autor na devolução do saldo remanescente, no valor de R\$3.500,00, para não configurar enriquecimento sem causa.

Nesse sentido converge a jurisprudência deste E.TJSP, da qual fazem eco os seguintes excertos:

*“Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré, instituição financeira. Golpe da falsa portabilidade. Promessa de nova contratação com redução das parcelas, feita por quem se apresentou como correspondente bancário da ré. Contratação de quatro novos empréstimos consignados, dentro do sistema da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Utilização de links legítimos da instituição financeira, enviados por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços configurada. Posterior*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*envio de boletos para pagamento, pelo mesmo suposto correspondente. **Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros.** Devolução dos valores indevidamente descontados. Repetição simples determinada. Insurgência somente da instituição financeira. Correção monetária do pagamento. Juros moratórios do evento danoso (Súmula 54 do STJ). **Dano moral. Ocorrência.** "Quantum" mantido. Princípio da razoabilidade e proporcionalidade. Correção monetária. Arbitramento. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios do evento danoso. **Súmula 54 do STJ. Compensação. Impossibilidade.** Golpe sofrido na devolução de quantias, tentada por boleto e finalizada por meio de PIX a correspondente bancário. Sentença mantida. Ônus sucumbenciais bem fixados. Honorários advocatícios majorados. Art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido, nos termos da fundamentação." (TJSP; Apelação Cível 1013678-80.2022.8.26.0071; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025) (g.n.).*

*"Declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Autor que fora vítima de golpe, culminando na celebração de dois empréstimos, um para pagamento em parcelas mensais e outro na forma de antecipação do 13º salário. Contratações não reconhecidas. Envio de "link" via SMS a título de alerta de segurança sobre tentativa frustrada de transferência via PIX, para cancelamento caso não reconhecida, além de mensagem via "WhatsApp", levando o autor a se dirigir a um caixa eletrônico para supostamente cancelar um empréstimo. Sentença de procedência. Manutenção. Fraude. Situações que*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*podem ser denominadas de "golpe do SMS e do WhatsApp". Réu que estornou em parte as operações devolvendo alguns valores. **Falha no serviço disponível ao consumidor.** Vazamento de dados sigilosos, falsificação do ambiente de internet e uso de estrutura de caixa eletrônico. Insegurança. **Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Descabimento. Teoria do risco. Fortuito interno.** Não há culpa concorrente em responsabilidade objetiva. Danos morais. Configuração. Desgaste físico e mental. Necessidade de vir a Juízo para anulação dos contratos, suspensão dos descontos e restituição de valores. Risco a subsistência. Perturbação emocional, além de perda de tempo útil ou livre. Indenização fixada em **R\$ 5.000,00.** Razoabilidade. Valor que não pode ser insignificante em relação à capacidade econômica do ofensor, sob pena também de prejudicar o caráter pedagógico com viés de desestimular a reiteração do ilícito. Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1000865-65.2022.8.26.0024; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/03/2023; Data de Registro: 23/03/2023) (g.n).*

Por todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor e **NEGO PROVIMENTO** aos recursos dos réus, nos termos da fundamentação supra.

Em corolário, os requeridos deverão pagar a integralidade das custas, emolumentos e despesas processuais bem como os honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, que ora fixo 20% sobre o valor da condenação.

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja multa não



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

está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o **C.STJ** estabelece que: “[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por *ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada.*[...](REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**