



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120199

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040615-18.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante SUMIE ATADANI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram as preliminares, 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 Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 8744

APELAÇÃO Nº 1040615-18.2024.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APELANTE: SUMIE ATADANI (Assistência Judiciária)

APELADOS: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. E OUTROS

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE
NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DO
INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

– Sentença de parcial procedência – Apelo da autora – PRELIMINARES NAS CONTRARRAZÕES – Ilegitimidade passiva suscitada pelo Banco Santander - A autora atribui ao Banco réu falha na segurança de seus serviços na abertura de conta bancária a terceiro, sem a devida cautela, que possibilitou a concretização da fraude em questão – Responsabilidade solidária (art. 7º, § único, do CDC) – Impugnação à justiça gratuita concedida à autora - Rejeição - Não comprovada a alteração da situação econômica da demandante para ensejar a revogação da benesse concedida – Por consequência, prejudicada a preliminar de deserção - Pretensão de não conhecimento do apelo por ausência de impugnação específica - Descabimento – As razões da apelação da autora expõe a pretensão de reforma da sentença apresentando seus fundamentos – Preenchimento dos requisitos dispostos no art. 1.010 do CPC – MÉRITO - Incontroverso que a autora foi vítima de golpe financeiro que culminou a contratação de diversos empréstimos bancários, inclusive, com descontos em seu benefício previdenciário, bem como a falha na prestação dos serviços pelas instituições financeiras réas, a responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) e o dever de indenizar os danos materiais sofridos - A insurgência recursal limita-se ao pedido de ressarcimento dos valores na forma dobrada e à indenização por danos morais - REPETIÇÃO DO INDÉBITO – O ressarcimento dos valores descontados da autora deve se dar na forma simples, conforme sentença – Incidência do CDC que não respalda, no caso concreto, a restituição em dobro – Ausência de violação à boa-fé objetiva (EREsp n. 1.413.542/RS) ou má-fé a justificar a imposição de tal penalidade – Descontos amparados em contratos bancários ainda que posteriormente reconhecida a nulidade - Boa-fé objetiva presente – Questão pertinente à devolução em dobro pendente de julgamento no Tema 929 do STJ, com suspensão apenas em sede de recurso especial e agravo em recurso especial – DANOS MORAIS – Ocorrência - Situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de valores, inclusive, verba de caráter alimentar, e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos - Sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelos réus, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano - Precedentes deste E. Tribunal e desta C. Câmara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– Valor ora fixado em R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada em parte, com readequação da carga sucumbencial – **PRELIMINARES REJEITADAS, RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 515/526, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na “*ação de reparação por danos materiais e morais c/c pedido de declaração de inexistência de débito e de nulidade de contratos c/c pedido de tutela provisória de urgência em caráter liminar*” ajuizada por **SUMIE ATADANI** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.; NU FINANCEIRA S.A. SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO; BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.; e, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, para “*a) DECLARAR a nulidade e a consequente inexigibilidade dos débitos relativos ao empréstimo consignado n.º 000807776064, ao empréstimo “imediato” n.º 000807776065, à “proposta cartão de crédito consignado mais com saque” n.º 6776894 e ao saque no cartão de crédito consignado n.º 222392, todos celebrados em nome da autora junto ao réu Banco Mercantil do Brasil S.A., determinando a este que cesse, em definitivo, quaisquer descontos no benefício previdenciário da autora referentes a tais contratos; b) CONDENAR o réu Banco Mercantil do Brasil S.A. a restituir à autora, de forma simples, todos os valores já descontados de seu benefício previdenciário em razão dos contratos mencionados no item “a”, corrigidos monetariamente desde cada desconto indevido e acrescidos de juros de mora, a contar da citação ou do desconto, o que ocorrer despois; c) CONDENAR os réus, de forma solidária, a restituírem à autora a quantia de R\$ 771,15 (setecentos e setenta e um reais e quinze centavos), de forma simples, corrigida monetariamente desde a data do evento danoso (25/06/2024) e acrescida de juros de mora, a contar da citação”.*

Inconformada, apela a autora pretendendo a reforma do julgado para devolução dos valores na forma dobrada e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 531/546).

Recurso tempestivo, regularmente processado, com contrarrazões pelo Banco Santander (Brasil) S.A. às fls. 551/562, com preliminares de ilegitimidade passiva e impugnação à gratuidade de justiça; pela PicPay Instituição de Pagamento S.A., às



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fls. 563/571; pelo Banco Mercantil do Brasil S.A., às fls. 572/581, com preliminares de não conhecimento do apelo por ausência de impugnação específica e de deserção; e, pela NU Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento, às fls. 582/614, com preliminares de ofensa ao princípio da dialeticidade e impugnação à gratuidade de justiça, aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva aduzida pelo Banco Santander. Com efeito, consoante bem consignado pelo MM. Juízo *a quo*, a parte autora atribui ao Banco réu falha na segurança de seus serviços, na abertura de conta bancária a terceiro, sem a devida cautela, o que possibilitou a concretização da fraude em questão. Configura-se, assim, relação de consumo, sendo ambos responsáveis solidários por eventuais falhas, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

De mesma maneira, rejeitam-se as impugnações à gratuidade de justiça deferida à autora. Com efeito, o benefício foi concedido pela r. decisão de fls. 64/65, com base nos documentos que instruíram a inicial, sendo que nesta fase recursal os réus apelados não acostaram nenhum documento para demonstrar que a situação econômico-financeira da autora foi alterada, a possibilitar arcar com as despesas do processo; por tais razões deve ser mantido o benefício da assistência judiciária; por consequência, prejudicada a preliminar de deserção aventada pelo réu Banco Mercantil.

Afastam-se, outrossim, as preliminares de não conhecimento do recurso sob o argumento de ausência de impugnação específica, a propalada ofensa ao princípio da dialeticidade. Assim se afirma, pois foi possível verificar que a peça recursal da apelação interposta pela autora pontuou os fundamentos da r. sentença e os motivos para modificá-la, preenchendo, portanto, os requisitos dispostos no artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Rejeitas as preliminares, no mérito, incontroverso que a autora foi vítima de golpe que culminou a contratação de diversos empréstimos bancários, inclusive, com descontos em seu benefício previdenciário, além de transferência via Pix. Incontroversa, outrossim, a falha na prestação dos serviços pelos réus, a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC) e o dever de indenizar os danos materiais sofridos.

A insurgência recursal limita-se ao pedido de ressarcimento dos valores na forma dobrada e à indenização por danos morais.

Nesse particular, a despeito das alegações da autora, a devolução dos valores descontados deve se dar na forma simples, conforme constou na r. sentença.

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

Ainda que concluído pelo E. Ministro Relator Designado: “*Com essas considerações, peço vênias para divergir do bem fundamentado voto da e. Relatora, Ministro Maria Thereza de Assis Moura, rendendo homenagens aos judiciosos votos dos e. Ministros que me antecederam, para conhecer dos Embargos de Divergência e, no mérito, dar-lhes provimento, de forma a: a) estabelecer que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo; b) modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não decorrentes da prestação de serviço público pagos após a data da publicação do presente acórdão; e c) determinar a devolução em dobro do indébito no caso concreto*”, reputa-se não se tratar da hipótese de aplicação da penalidade na espécie; há de se dar a repetição na forma simples, porque, seguindo

orientação do E. Ministro Relator em seu Voto condutor, segundo a qual “a justificabilidade (= legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva (grifei)”, não se distingue na espécie (frisa-se) hipótese de má-fé ou de elisão à boa-fé objetiva do fornecedor, revelando-se, no âmbito da **causalidade**, engano justificável da cobrança, nos exatos termos em que fixado como parâmetro à penalidade pelo referido V. Acórdão que deu resolução à divergência dos Especiais.

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

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

Sob tal arcabouço, na espécie, repita-se, não se vislumbra violação à boa-fé objetiva, tampouco má-fé por parte das instituições financeiras a ensejar a punição; pois, em uma situação como a aqui examinada, e conforme já exaltado, os descontos foram realizados com base nos contratos celebrados (ainda que reconhecida sua posterior nulidade). Assim, não se permite na espécie distinguir violação à boa-fé objetiva, mostrando-se os descontos havidos sob engano justificável de elisão à penalidade nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC.

A propósito, dada a ausência de efeito vinculante do V. Aresto vencedor, nos Embargos de Divergência em Recurso Especial Nº 1.413.542 – RS, há sólido posicionamento de deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta E. Câmara, perquirindo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acerca da má-fé ou dolo sob orientação de entendimento divergente do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual: “[...] *DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DESCABIMENTO. [...] 4 - A Jurisprudência das Turmas que compõem a Segunda Seção do STJ é firme no sentido de que a repetição em dobro do indébito, pressupõe tanto a existência de pagamento indevido quanto a má-fé do credor. 5.- Agravo Regimental improvido*”. (AgRg nos EDcl nos EDcl no REsp 1281164/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/05/2012, DJe 04/06/2012). Ainda: “*AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS À MONITÓRIA. (...) COBRANÇA DE SEGURO. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. REEXAME CONTRATUAL E FÁTICO DOS AUTOS. SÚMULAS N. 5 E 7/STJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ART. 20, § 3º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 1973. (...) A devolução em dobro de valores pagos pelo consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e a má-fé do credor. Precedentes. Agravo interno a que se nega provimento*” (AgInt no Ag. em REsp nº 1835395 - DF, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, j. em 06/03/2023 – grifei).

Dentre os referidos julgados deste E. Tribunal de Justiça, com grifos:

APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA Contratos Bancários Empréstimo Consignado Alegação de irregularidade na contratação Sentença de parcial procedência Apelo do réu Prescrição Inocorrência Impugnação da assinatura aposta ao instrumento contratual Aquiescência não demonstrada Ônus do banco de demonstrar a regularidade da assinatura, do qual não se desincumbiu (Tema 1.061, do STJ) Devolução de valores na forma simples, ante a ausência de má-fé do banco Danos morais Inocorrência Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da parte Sentença parcialmente reformada RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível nº 1004655-58.2022.8.26.0541; 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Desa. ANA CATARINA STRAUCH).

Apelação - Ação revisional de contrato bancário - Financiamento para aquisição de veículo Sentença de improcedência na origem - Recurso do consumidor. (...) TARIFA DE CADASTRO Pactuação admitida Decisão proferida pelo STJ no julgamento dos Recursos Especiais Repetitivos 1.251.331/RS e 1.255.573/RS Ressalvada, no mesmo acórdão, a possibilidade de reconhecimento de eventual onerosidade excessiva, a depender do caso concreto, em comparação com a prática de mercado em negócios jurídicos contemporâneos e análogos - Valor previsto no contrato (R\$ 1.100,00) afigurou-se exagerado e não foi plenamente justificado pela instituição bancária - Abusividade reconhecida Cobrança afastada com

*devolução do valor. TARIFAS DE REGISTRO EM CARTÓRIO E SISTEMA DE LIQUIDAÇÃO - Possibilidade de cobrança, em tese, caso comprovada a prestação do serviço, conforme entendimento do C. STJ em sede de recurso repetitivo (REsp. nº 1.578.553/SP) Ausência de especificação do serviço e de comprovação de que tenha sido efetivamente prestado Abusividade reconhecida **Devolução do valor de forma simples, ante a não comprovação da má-fé, dolo ou conduta contrária à boa-fé objetiva.** Recurso do autor provido em parte (Apelação Cível nº 1096367- 94.2022.8.26.0100; 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. AFONSO CELSO DA SILVA).*

*AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA - Empréstimo consignado - Sentença que declarou a inexigibilidade do débito e condenou o réu à restituição dobrada dos valores indevidamente descontados - Insurgência de ambas as partes Hipótese em que, diante da afirmação da autora de que não assinou o contrato apresentado, incumbia ao requerido demonstrar a regularidade da avença, fato incoerente à espécie - Inteligência do art. 429, II, do Código de Processo Civil - **Restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora que é devida, porém, na forma simples, ante a ausência de má-fé ou quebra da boa-fé objetiva** - Dano moral configurado - Hipótese em que a autora sofreu descontos em seu benefício previdenciário, em virtude de contrato que não celebrou - Comprometimento de verba que ostenta natureza alimentar - Transtornos experimentados que superam o mero dissabor - Considerando as circunstâncias do caso, o valor de R\$ 5.000,00 é adequado aos fins colimados **RECURSO DA AUTORA PROVIDO E RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO** (Apelação Cível nº 1000477-38.2023.8.26.0248; 11ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. RENATO RANGEL DESINANO).*

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Título de Capitalização Alegação da autora de que não firmou o contrato impugnado Sentença de procedência Pretensão do réu de reforma. **ADMISSIBILIDADE EM PARTE: O réu deixou de comprovar a regularidade da contratação impugnada. Falha na prestação do serviço. Entretanto, o dano moral não configurado. Ausência de inscrição no cadastro de devedores ou de comprovação de aborrecimento excedente ao enfrentado no dia a dia. Subsistência da autora não comprometida diante do valor reduzido dos descontos. O valor cobrado indevidamente deverá ser restituído na forma simples e não em dobro, porque não houve demonstração inequívoca da má-fé do banco apelante.** Sentença reformada em parte. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** (Apelação Cível nº 1029140-45.2022.8.26.0405; 18ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. ISRAEL GÓES DOS ANJOS).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalvada salutar mudança de entendimento, particularidade e especificidade própria de cada caso em concreto, encontram-se também V. Julgados desta E. Câmara neste mesmo sentido, dentre os quais: Apelação Cível nº 1125992-76.2022.8.26.0100, Apelação Cível nº 1002144-24.2022.8.26.0368, Apelação Cível nº 1022021-78.2022.8.26.0196, Apelação Cível nº 1000874-80.2022.8.26.0168.

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

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

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

Restando também determinado:

“Restringe-se a ordem suspensão de processos determinada na primeira afetação com base no art. 1.037, inciso II, do CPC/2015, para que a suspensão incida somente após a interposição de recurso especial ou agravo em recurso especial, permanecendo-se os autos nos respectivos Tribunais, para posterior juízo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

retratação/conformidade, após o julgamento do Tema 929/STJ.” (Acórdão publicado no DJe de 14/05/2021).

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

No tocante aos danos morais, ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de valores, inclusive verba de caráter alimentar, da possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pelos réus, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano; frisa-se, a falha na prestação de serviço de segurança na abertura de contas bancárias e na verificação de transações bancárias atípicas configura a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados à consumidora.

Por oportuno, confirmam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara, em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE TELEFÔNICO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU E RECURSO ADESIVO DA AUTORA. PRELIMINARES. DIREITO DE AÇÃO. REJEIÇÃO. Termo de acordo firmado entre as partes com cláusula de quitação que se refere especificamente à restituição dos valores dos empréstimos fraudulentos, não impedindo o exercício do direito de ação para discussão de outros aspectos da mesma relação jurídica, notadamente a cobrança posterior de juros e parcelas relacionadas aos mesmos contratos fraudulentos reconhecidos como ilícitos. ILEGITIMIDADE PASSIVA. REJEIÇÃO. Aplicação da teoria da asserção. Instituição financeira que mantém vínculo jurídico direto com a consumidora, configurando pertinência subjetiva para a demanda. Questão atinente ao mérito. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. REJEIÇÃO. Responsabilidade solidária dos fornecedores de serviços na cadeia de consumo. Artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Direito do consumidor de escolher contra quem direcionar sua pretensão.

Inexistência de necessidade de integração forçada dos beneficiários das transferências fraudulentas ao polo passivo. RESPONSABILIDADE CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICABILIDADE. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no artigo 14 do CDC. FRAUDE POR "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. Instituições financeiras que respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Fraude que se relaciona diretamente com a atividade bancária e os riscos inerentes ao negócio da instituição financeira. Risco previsível e inerente à prestação de serviços bancários na era digital. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CARACTERIZAÇÃO. Ausência de demonstração de mecanismos eficazes para detectar e prevenir operações atípicas. Perfil da consumidora idosa, sem histórico de contratação de empréstimos de grande monta ou realização de transferências volumosas, não considerado pelo banco. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NÃO CONFIGURAÇÃO. Golpe sofisticado e notoriamente conhecido no mercado. Banco que não comprovou ter prestado orientações específicas e eficazes à cliente. Fraudes por engenharia social que constituem riscos inerentes à atividade bancária. Teoria do risco da atividade. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS. PROCEDÊNCIA. Empréstimos não legitimamente contratados pela autora, mas sim por terceiros mediante fraude. Relação jurídica viciada em sua origem, carecendo de validade e eficácia. (...) DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO IN RE IPSA. Consumidora idosa que teve tranquilidade e segurança abaladas pelo golpe sofrido, situação agravada pela posterior cobrança de valores pelo próprio banco que reconheceu a fraude. Sensação de insegurança, vulnerabilidade e desamparo experimentada. Desnecessidade de prova do dano moral. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. Observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Extensão do dano, condições socioeconômicas dos envolvidos, condições psicológicas das partes e grau de culpa do agente. Alta reprovabilidade da conduta e finalidade pedagógica. Valor fixado em R\$ 6.000,00 que se mostra adequado. Precedentes desta Câmara. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000565-56.2025.8.26.0426; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Patrocínio Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025 - grifei).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FRAUDE. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de

débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais em razão de contratações de empréstimos e transferências via PIX realizadas por meio de fraude (golpe da falsa central de atendimento). A sentença julgou parcialmente procedente a ação, acolhendo a preliminar de ilegitimidade passiva dos bancos Inter e Pan, e, no mérito, reconheceu a falha na prestação de serviço do Banco Mercantil do Brasil S.A., condenando-o à inexigibilidade dos débitos, restituição de valores e indenização por danos morais. As partes interpuseram recursos de apelação: o autor pleiteia a responsabilização solidária dos bancos Inter e Pan, com a majoração dos danos morais; o réu, Banco Mercantil, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, pugnando pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução da indenização e compensação de valores. (...). III. Razões de decidir 3. O Superior Tribunal de Justiça, sob o rito dos recursos repetitivos, consolidou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros, pois a responsabilidade decorre do risco do empreendimento, configurando fortuito interno. 4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, conforme a Súmula 479, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 5. **A ausência de demonstração de que os bancos Inter e Pan observaram as cautelas de segurança na abertura das contas digitais, permitindo a prática de golpes, caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando sua responsabilidade solidária pelos danos materiais e morais sofridos pelo autor.** 6. A realização de operações de alto valor em um curto período, destoantes do perfil do cliente, sem qualquer verificação de segurança, configura falha na prestação do serviço do Banco Mercantil do Brasil S.A., o que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. 7. **A indenização por danos morais é devida e se comprova in re ipsa, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito, em razão dos transtornos e abalos que ultrapassam o mero aborrecimento, agravados pela recusa administrativa da instituição financeira em resolver o problema e pela necessidade do autor de recorrer ao Judiciário.** (...) IV. Dispositivo e tese 10. Recurso do autor provido e recurso do réu desprovido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem solidária e objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros, caracterizados como fortuito interno e risco da atividade. 2. **A falha na prestação de serviço de segurança na abertura de contas digitais e na verificação de transações bancárias atípicas configura a responsabilidade da instituição bancária pelos danos causados ao consumidor.** 3. O dano moral é presumido e deve ser majorado quando a conduta da instituição financeira agrava a situação do consumidor, obrigando-o a buscar a via judicial para solucionar a controvérsia."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CC, art. 927, parágrafo único; Resolução 4.753/2019 do Banco Central. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1197929/PR; STJ, Súmula 479. (TJSP; Apelação Cível 1011617-67.2024.8.26.0302; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 23/09/2025 - grifei).

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência que condenou os réus, solidariamente, na restituição dos danos materiais, no valor de R\$ 2.000,00, de forma simples – Inconformismo da autora adstrito ao cabimento da restituição em dobro e do dano moral, bem como a adequação da verba honorária advocatícia sucumbencial arbitrada. (...) Mérito. **Incontroversa a fraude perpetrada por terceiros.** Golpe da falsa central telefônica – Realização de transferência via "Pix" pela autora, por meio de cartão de crédito, em favor de terceiro desconhecido, após ter sido induzida por golpista que se passou por funcionário do banco corréu. Dano material comprovado. Restituição da quantia paga para quitação da fatura do cartão de crédito – Restituição simples bem determinada por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. **Dano moral caracterizado. Desfalque de valores de propriedade da autora e perda de tempo útil para resolução do problema.** Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização ora arbitrada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial, majorando os honorários advocatícios devidos pelos réus aos patronos da autora ao importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014731-84.2024.8.26.0602; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2025; Data de Registro: 14/08/2025 - grifei).*

Ação de indenização por danos materiais e morais - "golpe da falsa central de atendimento" - contato telefônico de suposto preposto do corréu BANCO DO BRASIL, com indicação do número de telefone da agência bancária e confirmação de dados pessoais do cotitular da conta - autora orientada a dirigir-se para a agência bancária, durante a ligação, e a realizar transferência de vultosos valores para contas de supostas delegadas de polícia que monitorariam a reação do funcionário da casa bancária - transferência de valores para a conta de estelionatários mantida junto ao corréu BANCO PAN - autora, idosa, seguiu orientações incomuns, caindo em golpe fantasioso e engenhoso - ausência, contudo, de culpa exclusiva da vítima - vulneração de dados pessoais - transações não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*correspondentes ao perfil de consumo habitual - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - fortuito interno - responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - ausência de prova das cautelas adotadas quando da abertura da conta de destino utilizada para concretização do golpe - reparação pelos danos materiais devida de forma solidária pelos corréus - **dano moral configurado** - ação julgada procedente - recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1004476-27.2024.8.26.0292; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025 - grifei).*

Quanto ao valor da indenização, tem-se que o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Insta mencionar, com tutela constitucional (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *“temos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *“se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado”* (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum*

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

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Sopesadas tais circunstâncias, na espécie, como exposto, vislumbra-se capaz de servir à reparação da lesão imaterial e de inibição à reiteração de conduta, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mostrando-se razoável e pertinente a atingir tais referenciais.

Por oportuno, em casos semelhantes, citam-se precedentes desta

C. Câmara:

RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA. RECURSO DO BANCO - "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – FRAUDE BANCÁRIA – ADEQUADA IMPOSIÇÃO DE CONDENAÇÃO AO BANCO RECORRENTE, ESTA CONSISTENTE NA RESTITUIÇÃO DA IMPORTÂNCIA QUE FOI TRANSFERIDA, BEM COMO CANCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO CONSTITUÍDO EM NOME DA AUTORA - (...) **PRETENSÃO DEDUZIDA DE PARTE A PARTE NO INTUITO DE TER POR MODIFICADO O VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DANOS MORAIS – VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO, ESTE DA ORDEM DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), QUE DEVE SER ALVO DE MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), EM VALORES DEVIDAMENTE ACRESCIDOS DE CORREÇÃO MONETÁRIA, BEM COMO JUROS DE MORA - MODIFICAÇÃO APENAS PARCIAL DA R. SENTENÇA – RECURSO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA NÃO PROVIDO – RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1008447-54.2023.8.26.0292; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2024 - grifei).

*Ação declaratória c/c indenizatória - Contrato bancário de empréstimo consignado - Pedido fundamentado na alegação de não celebração do contrato e indevidos débitos nos proventos da autora - Inexigibilidade do débito e dever de repetição do indébito em dobro incontroversos - Dano moral caracterizado - Verificação de indevidos descontos em verba alimentar. Valor da indenização por dano moral fixado mediante critérios da razoabilidade e proporcionalidade - **Montante requerido de R\$ 10.000,00 que se mostra adequado em face do prejuízo extrapatrimonial experimentado pela requerente.** Termo inicial dos juros moratórios sobre os montantes indenizatórios - Evento danoso - Responsabilidade civil extracontratual - Relação jurídica sequer demonstrada - Incidência da Súm. 54, do STJ - Recurso provido. (Apelação Cível 1002472-06.2022.8.26.0189; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2023; Data de Registro: 01/12/2023 - grifei).*

Sobre tal valor incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ); não demonstrada relação jurídica entre as partes quanto às operações financeiras objeto dos autos, configura-se responsabilidade extracontratual, observando-se, ainda, a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos artigos 389 e 406 do Código Civil, que teve seus efeitos imediatamente aplicados a partir de 30/08/2024, e acolhida como norma de caráter processual, impõe-se a aplicação aos feitos em andamento; cumpre ainda anotar que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida, possuindo natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria).

O caso, portanto, é de reforma parcial da r. sentença para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamentação supra.

Diante desse resultado, com fundamento no parágrafo único do artigo 86 do CPC, a carga sucumbencial deve ser suportada integralmente pelos réus, mantidos os honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”*; assim, deixa-se de majorar os honorários advocatícios.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **rejeitadas as preliminares, dá-se provimento parcial ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator