



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000078026**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049229-29.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIVANISE HELENA SALTO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Por maioria, deram provimento em parte ao recurso, vencidos o 2º e 4º Desembargadores, que davam parcial provimento em maior extensão. Declara voto a 2ª Desembargadora. Sustentou oralmente o Dr Alexandre Bolzani Morello.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), FRANCISCO GIAQUINTO, NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APEL. Nº: 1049229-29.2025.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTE.: DIVANISE HELENA SALTO**

**APDA.: ITAÚ UNIBANCO S/A**

**JUIZ/JUÍZA: GUSTAVO HENRIQUE BRETAS MARZAGÃO**

**VOTO Nº: 10.943**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO CONTRAÍDO POR VÍTIMA DE FRAUDE E POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DO MÚTUO A TERCEIRO FRAUDADOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA. PARCIAL PROCEDÊNCIA DO PEDIDO SUBSIDIÁRIO.

**I. CASO EM EXAME**

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, proposta por consumidora vítima de estelionato, que foi induzida por terceiros, via aplicativo de mensagens, a contratar empréstimo bancário e transferir valores aos fraudadores. Duas das operações foram estornadas extrajudicialmente, remanescendo controvérsia quanto ao terceiro empréstimo (R\$ 837.790,00), do qual R\$ 300.000,00 foram transferidos após a autora informar oficialmente ao representante do banco sobre a fraude.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

Há cinco questões em discussão: (i) verificar a existência de nulidade da sentença por supostamente não ter enfrentado as teses aventadas pela autora; (ii) dirimir se houve falha na prestação do serviço bancário a justificar a inexigibilidade do débito; (iii) analisar se há responsabilidade do banco pelo dano material decorrente da transferência realizada após a comunicação da fraude; (iv) verificar se houve violação a Lei Geral de Proteção de Dados; e (v) definir se estão presentes os pressupostos para indenização por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

O julgador não está obrigado a se manifestar sobre todas as teses suscitadas pelas partes, desde que enfrente adequadamente as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, razão pela qual se afasta a alegação de nulidade da sentença por ausência de fundamentação.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, o que atrai a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC, afastável apenas mediante demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, CDC).

No caso concreto, as contratações foram realizadas de forma voluntária pela autora, sob indução de terceiros, mediante o fornecimento espontâneo de dados bancários e utilização de aplicativo de mensagens, sem falha na segurança do sistema do réu.

A celebração do contrato de empréstimo se caracteriza como fortuito externo, excludente de responsabilidade, pois o banco não contribuiu para a ação criminosa.

Contudo, em relação à transferência de R\$ 300.000,00, observa-se peculiaridade relevante: a autora havia comunicado formalmente ao funcionário do banco sobre a fraude no dia anterior à movimentação.

O desbloqueio da conta e a efetivação da transferência, após a comunicação formal da fraude, configuram falha na prestação do serviço.

No entanto, a autora, embora ciente da fraude, prosseguiu com a transferência mesmo durante a análise da reclamação pelo banco, permitindo o reconhecimento de culpa concorrente nos termos do art. 945 do Código Civil.

Não há elementos que indiquem violação a dados sensíveis ou falha na proteção de dados pessoais, inexistindo demonstração de que o banco forneceu ou vazou informações utilizadas na fraude.

Não restou configurado abalo psicológico relevante decorrente da conduta da instituição financeira, inexistindo inscrição indevida, cobrança vexatória ou exposição da autora, razão pela qual se afasta a pretensão de indenização por danos morais.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido em parte.

Tese de julgamento:

A responsabilidade objetiva da instituição financeira pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme art. 14, § 3º, do CDC.

A ocorrência de culpa concorrente entre instituição financeira e o consumidor autoriza a divisão proporcional do prejuízo material, nos termos do art. 945 do Código Civil.

A existência de dissabores decorrentes de fraude bancária não configura, por si só, dano moral indenizável, se ausente repercussão nos direitos da personalidade.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CC, arts. 405, 406 (com redação da Lei 14.905/2024) e 945; CDC, arts. 6º, VI; 14, caput e § 3º, I e II; Lei 13.709/2018 (LGPD), arts. 5º, I e II, e 7º, X.

Jurisprudência relevante citada:

- TJSP, Apelação Cível nº 1053631-27.2023.8.26.0100, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 21.02.2024.
- TJSP, Apelação Cível nº 1030500-71.2020.8.26.0506, Rel.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Des. Heraldo de Oliveira, j. 15.12.2021.  
– TJSP, Apelação Cível nº 1011203-10.2022.8.26.0506, Rel. Des. Márcio Teixeira Laranjo, j. 20.03.2024.  
– TJSP, Apelação Cível nº 1005110-36.2023.8.26.0008, Rel. Des. Márcio Teixeira Laranjo, j. 19.03.2024.  
– TJSP, Apelação Cível nº 1008443-76.2022.8.26.0704, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 09.07.2024.  
– TJSP, Apelação Cível nº 1016304-96.2022.8.26.0451, Rel. Des. Simões de Almeida, j. 03.04.2024.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação contra sentença de fls. 308/312, que julgou improcedente o pedido da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais.

Recorre a autora (fls. 328/352). Em apertada síntese, sustenta a nulidade da sentença pela ausência da análise das três teses centrais formuladas na petição inicial, quais sejam: a falha no treinamento da gerente oficial do réu; o vazamento de dados pessoais e bancários sigilosos; e a permissão de operações totalmente fora do perfil da autora. Alega ainda a existência de premissa equivocada na sentença, consistente na ausência de participação do banco no golpe. Defende a participação do réu na fraude por não ter alertado a autora acerca do golpe e efetuar o desbloqueio da conta, permitindo a transferência de R\$300.000,00. Ademais, houve negligência do banco, pois a preposta do réu não avisou a autora acerca do golpe. Alega ainda que houve o vazamento de dados sigilosos (nome completo, CPF, banco, agência, conta corrente, nome dos genitores). Sustenta que as transações não correspondem ao seu perfil de consumo, pois é correntista do banco há 38 anos e jamais realizou empréstimo ou efetuou TED nos últimos 12 meses. Subsidiariamente, pede o reconhecimento da culpa concorrente, com a divisão dos prejuízos experimentados pela autora.

Contrarrazões (fls. 358/386).

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso é tempestivo e foi regularmente processado e preparado (fls. 390).

**É o relatório.**

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais.

Inicialmente, afasto a arguição de nulidade da sentença por ausência de fundamentação, pois o julgamento enfrentou as questões de fato e de direito indispensáveis ao deslinde da demanda, justificando ainda a conclusão acerca da controvérsia.

Não bastasse, o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão.

Dessa forma, superada a questão preliminar, passo à análise do mérito.

Incontroversamente a autora foi vítima de estelionato a partir de contato com terceiro que, passando-se por funcionário do réu e posteriormente por delegado de polícia, ludibriou-a em falsa narrativa, levando-a a contrair empréstimo e a transferir valor do mútuo aos golpistas.

A meu ver, o presente caso distingue-se ligeiramente das demandas usualmente apreciadas por esta Corte em virtude de uma circunstância insólita – a ser oportunamente analisada no decorrer da fundamentação - decorrente do conteúdo da conversa estabelecida entre a preposta oficial do banco e a autora, na qual a representante do réu sugere o investimento do valor do mútuo fraudulento e é informada, pela autora, sobre a ocorrência da fraude.

Consigne-se que a relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade dos réus independe da prova de culpa, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O § 3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de responsabilidade, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Com efeito, a autora, enganada pelos terceiros fraudadores, requereu três empréstimos e efetuou a transferência do valor do mútuo a terceiros estranhos, sendo que duas dessas operações foram estornadas extrajudicialmente (fls. 105/106), de modo que o pedido declaratório de inexigibilidade limita-se ao terceiro contrato celebrado (nº 265951928), no valor total de R\$837.790,00 (fls. 48), cujo valor de R\$300.000,00 fora repassado aos estelionatários.

Em relação ao empréstimo contraído pela autora, verifica-se a ausência de falha na prestação do serviço bancário, na medida em que o dano suportado pela consumidora decorreu exclusivamente de uma conjugação de dois fatos estranhos à atividade dos fornecedores de serviços, quais sejam, o ato do terceiro de má-fé, que se utiliza de aplicativo de mensagens instantâneas (*whatsapp*) para chegar no seu alvo e se passar por terceiro, e a culpa da própria consumidora, que não se cercou das cautelas necessárias antes de realizar a transferência do valor.

Com efeito, a cópia da agenda telefônica apresentada pela autora indica que a apelante possuía conhecimento de que a gerente da sua conta bancária não se chamava Ana Paula, mas sim Jacqueline Pitarelo (cf. [https://drive.google.com/file/d/1dOInYKaCPJC6ORIZaO0Kh7Lt48\\_xBzRK/view](https://drive.google.com/file/d/1dOInYKaCPJC6ORIZaO0Kh7Lt48_xBzRK/view)).

Ademais, durante a conversa com o terceiro fraudador, a autora recebeu um aviso do réu, informando que “*não entra em contato para fazer estorno ou cancelamento de transações, em caso de dúvidas vá até uma agência mais próxima*”, o que não foi suficiente para que a autora percebesse a ação fraudulenta (cf. *link* disponibilizado a fls. 02; <https://drive.google.com/drive/folders/1PL2DWJd1qLbCxMCa9UXPg77bBlTWrgkv>).

Com a devida vênia, é notório que a apuração de infrações penais por autoridade policial ocorre por procedimento formal, sendo estranhamente incomum o contato espontâneo de Delegado de Polícia, via *Whatsapp*, com qualquer cidadão para prestar auxílio no desbloqueio de conta bancária ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

intermediar “perícia” (cf. *link* disponibilizado a fls. 02;  
<https://drive.google.com/drive/folders/13qpRAdGlxABYymaajdCAXIK8XkhtuvQ0>)

Além disso, no *print* da conversa consta a indicação de que os terceiros interlocutores da autora não estavam cadastrados como contato na agenda telefônica e não estavam vinculados a nenhum grupo no aplicativo da autora, sugerindo ainda o acesso às ferramentas de segurança a fim de garantir a idoneidade do interlocutor (fls. 02).

Ademais, o terceiro fraudador solicitou o *token* e pediu que a autora o mantivesse ativo, demanda atendida pela autora e que, estranhamente, encontra-se excluída das respostas constantes nos *prints* apresentados nos autos.

Se tivessem os fraudadores elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da autora, nunca teriam se empenhado em falsear o atendimento e contatar a correntista - sem o qual não haveria sucesso na empreitada criminosa - bastando-lhes a direta realização das transações.

Reitera-se que a autora não se cercou de qualquer cuidado ao informar seus dados pessoais pelo *Whatsapp* e realizar a celebração do contrato de empréstimo.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço.

Desse modo, em relação ao empréstimo contratado pela autora, não há indícios de que a transação decorreu de falha imputável ao réu, que absolutamente nada poderia fazer para impedir o resultado danoso, mormente porque a autora comunicou a fraude erroneamente a terceiro fraudador, desprezando os canais oficiais do banco.

Trata-se, portanto, de fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira; inexistente nexos causal entre a atividade por ela prestada e o ato ilícito indicado na inicial; não se verifica a ocorrência de fortuito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira com a fraude perpetrada pelo terceiro golpista.

Houve, na espécie, culpa exclusiva da autora e de terceiro, a romper qualquer sorte denexo de causalidade entre a prestação de serviços e o dano (art. 14, § 3º, I e II, CDC).

É nesse sentido a jurisprudência desta Colenda Câmara:

*“Ação de indenização por danos materiais – Golpe do Whatsapp – Esposa do autor recebeu ligação de fraudadora passando-se por sua irmã sustentando precisar de remessa imediata de valores, informando dados de contas bancárias de terceiros para a realização de transferências bancárias - Realização de autor pessoalmente de 3 transferências bancárias via PIX através de aplicativo de celular do corréu Banco do Brasil para contas de terceiros (fraudadores) no corréu Bradesco – Pretensão de responsabilização de ambos os Bancos réu pelo fato ilícito narrado, por permitirem a consecução da fraude - Sentença de procedência condenando os réus, de forma solidária, a restituírem os valores transferidos via PIX para as contas dos fraudadores – Recurso exclusivo do corréu Bradesco – Falta de plausibilidade nas alegações do autor em face dos Bancos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Ausente nexo causal do ato ilícito com o dano imputado aos Bancos requeridos – Transferências bancárias de valores via PIX realizadas pessoal e voluntariamente pelo autor para contas correntes de terceiros indicadas pela fraudadora em conversa mantida no aplicativo WhatsApp - Nexo causal inexistente – Bancos não participaram das transferências de valores via PIX questionadas de valores transferidos espontaneamente pelo autor – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar dos Bancos requeridos – Recurso provido.” (Apelação Cível nº 1053631-27.2023.8.26.0100; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 21.02.2024, destaquei)*

*“DANOS MORAIS e MATERIAIS – Golpe do whatsapp – Improcedência – Inconformismo da autora – Hipótese em que a autora*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*transferiu expressiva quantia em dinheiro a terceiro a pedido de amiga via aplicativo de mensagens – Estelionatários de posse de conta de amiga após fornecimento de código de acesso – Caracterização de fortuito externo – Falha no dever de cautela por parte das usuárias - Inteligência do artigo 14, §3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor - Ausência de falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira e plataforma de mensagens - Ação improcedente – Recurso não provido.”* (Apelação Cível nº 1030500-71.2020.8.26.0506; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15.12.2021; destaquei).

Por outro lado, em relação à transferência de R\$300.000,00 efetuada em 18.03.2025 (fls. 51), relativa ao terceiro e último empréstimo contratado, a situação em exame apresenta particularidade relevante, que impede o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima. Explico.

No dia 17.03.2025, por volta das 10 horas, a preposta oficial do réu (Jaqueline) entra em contato com a autora, sugerindo o investimento do valor do mútuo, oportunidade em que a consumidora lhe informa a contratação de empréstimo, por terceiros, em seu nome e aponta a existência de fraude, ocasião em que a gerente se prontifica a analisar a questão internamente. Observo que a autora não solicita à gerente o desbloqueio da conta (fls. 02; [https://drive.google.com/file/d/1dO1nYKaCPJC6ORIZaO0Kh7Lt48\\_xBzRK/view](https://drive.google.com/file/d/1dO1nYKaCPJC6ORIZaO0Kh7Lt48_xBzRK/view)).

No entanto, no dia seguinte à comunicação oficial da fraude, em 18.03.2025, às 7 horas, ocorre a transferência de R\$300.000,00 aos terceiros fraudadores, a indicar que a conta bancária foi desbloqueada mesmo após a reclamação administrativa da autora.

Desse modo, conclui-se que o banco tinha o dever de impedir a transferência, já que a conta encontrava-se bloqueada preventivamente justamente pela atipicidade das operações e a instituição já possuía a informação acerca da fraude.

Assim, conquanto a autora tenha seguido o curso



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos comandos dos fraudadores, inclusive lhes entregando, sem ressalvas, os dados de acesso à conta, a transferência bancária impugnada ocorreu após a comunicação da fraude ao banco.

Ora, a própria instituição financeira efetuou o bloqueio preventivo da conta antes mesmo da comunicação oficial da autora ao réu, justamente porque o setor antifraude identificou a incompatibilidade das transações.

Desse modo, após a comunicação oficial da autora acerca da fraude, cabia ao apelado manter a conta bloqueada e impossibilitar o sucesso da transação anteriormente impedida.

Em contrapartida, a autora reconhece que, mesmo ciente da existência da fraude e após conversar com a gerente Jaqueline, efetuou a transferência da quantia, justificando o ato pela ausência de orientação da preposta (fls. 10).

Assim, embora se constate a falha na segurança do serviço prestado pelo requerido, é inescapável reconhecer que a requerente falhou ao efetuar a transferência da quantia mesmo já ciente de que se tratava de um golpe e durante o procedimento administrativo de análise da ocorrência.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, vez que, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (GODOY, Cláudio Luiz Bueno et al., in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência, coordenação Cezar Peluso, 13 ed., Barueri/SP: Manole, 2019; p. 933).

Por tais razões, o prejuízo material experimentado pela requerente, consubstanciado no valor da transferência bancária (R\$300.000,00) deverá ser repartido, em igual proporção, entre as partes.

No mesmo tom:

“*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de procedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo requerido. Consumidor, contudo, que, guardião de seus meios de acesso ao produto bancário, agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Lesão moral não configurada, pois ausente circunstância grave o bastante para gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do comportamento habitual da requerente, de modo a atrair a reparação imaterial. Precedentes desta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1011203-10.2022.8.26.0506; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024, destaque nosso)*

*“APELAÇÃO CÍVEL. Ação anulatória de débito. Golpe do presente de aniversário. Cobrança de taxa de entrega. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Consumidora guardiã do chip e da senha de seu cartão. Valor da transação que claramente não correspondem ao perfil da autora. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1005110-36.2023.8.26.0008; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2024; Data de Registro: 20/03/2024, destaque nosso).*

Poderá a autora promover as medidas administrativas ou judiciais específicas para rescindir o contrato, observadas as formalidades estabelecidas.

No mais, não há violação a dados quaisquer da requerente, pois os dados apontados pela autora são aqueles considerados pessoais, nos termos do art. 5º, I, da Lei 13.709/18, e não sensíveis, na forma do inciso II do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivo sobredito, de modo que não exigem a seu tratamento o consentimento específico e destacado de seu titular.

É lembrar que *“os dados sensíveis representam categoria especial de dado pessoal. Eles estão presentes em todos os conjuntos informacionais da pessoa humana e se relacionam com sua intimidade, identidade e integridade. [...] Encontra-se nos dados sensíveis o 'núcleo duro' da privacidade, tendo em vista que, pelo tipo, qualidade e natureza da informação que trazem, apresentam dados cujo tratamento pode ensejar a discriminação ilícita ou abusiva de seu titular, devendo, por conseguinte, ser protegidos de forma mais rígida e específica”* (TEPEDINO, Gustavo; TEFFÉ, Chiara Spadaccini. Consentimento e proteção de dados pessoais na LGPD, in Lei geral de proteção de dados pessoais e suas repercussões no direito brasileiro, coord. Ana Frazão, Gustavo Tepedino e Milena Donato Oliva, 3. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 299/300).

Assim, os fraudadores possuíam apenas dados de menor relevância à pessoa da autora como parte essencial do golpe, sendo certo que a autora, vítima da fraude, entregou espontaneamente as demais informações aos terceiros.

Ademais, não há nos autos elementos que indiquem que as informações pessoais da autora foram divulgadas pelo banco, já que é incontroverso que o contato não partiu do canal oficial do réu, não podendo exigir do recorrido a prova de tal fato.

Não bastasse, o tratamento de dados pessoais é admitido sem necessidade de consentimento do titular, para a *“[...] proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente”* (art. 7º, X, da Lei 13.709/18).

Por fim, resta a análise da pretensão indenizatória e do *quantum* devido.

Não se ignora que a falha na prestação do serviço



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa dissabores. Todavia, a autora contribuiu para o evento danoso e não demonstrou repercussões gravosas que gerassem lesão nos direitos da personalidade.

Não houve cobrança vexatória nem há relato de inclusão em cadastro restritivo.

Assim, embora a circunstância possa ter causado dissabores, não se mostra grave ao ponto de gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do seu comportamento habitual.

Neste sentido já decidiu esta 13ª Câmara:

*“Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais - Golpe do motoboy - Transações bancárias em conta corrente não reconhecidas pelo autor - Correntista autor vítima de fraude bancária após fornecer em conversa telefônica mantida com estelionatário sua senha pessoal e código de segurança do cartão e entregar seu cartão bancário a fraudador (motoboy) passando-se por preposto do Banco réu - Sentença de procedência - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva do Banco réu - Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 - Transações bancárias negadas (contratações de empréstimos pessoais, saques de valores, transferências de valores e pagamento eletrônico), de altos valores, no curto espaço de um dia, realizadas fora do perfil de gastos do correntista autor - A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva do Banco réu, por se tratar de fortuito interno - Contribuição do autor para o evento danoso ao fornecer a senha pessoal e código de segurança ao fraudador e entregar o cartão bancário a pessoa desconhecida (motoboy fraudador), fato que foi determinante para a consumação da fraude - Culpa concorrente do autor e Banco réu evidenciada - Repartição dos prejuízos materiais (art. 945 do CC) - Recurso provido em parte.*

***Danos morais - Contribuição do autor para o evento danoso ao fornecer a senha pessoal e código de segurança do cartão ao fraudador e entregar pessoalmente o cartão bancário a pessoa desconhecida (motoboy fraudador), fato que foi determinante para a consumação da fraude - Danos morais não evidenciados -***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Recurso provido. Recurso provido em parte*” (TJSP; Apelação Cível 1008443-76.2022.8.26.0704; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024).

*“Embargos de declaração. Erro material. Correção de ofício. Voto no proferido em incidente. Ausência de publicação. Impossibilidade de regularização no sistema. Voto encaminhado para julgamento na apelação principal. Ementa correta. APELAÇÃO. DECLARATÓRIA. INDENIZAÇÃO DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. Falha na prestação do serviço. Súmula 479 do STJ. Teoria do Risco da Atividade. Os fraudadores tinham informações pessoais e bancárias da autora, o que deu credibilidade ao golpe. Transações contestadas que fogem do perfil da autora e que deveriam ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado o cartão ou entrado em contato com a cliente, evitando a fraude. Danos materiais configurados. **Danos morais. Pretensão da autora de condenação do réu ao pagamento de indenização. Descabimento. Ausência de prova de danos aos direitos da personalidade da autora. Recurso parcialmente provido**” (TJSP; Apelação Cível 1016304-96.2022.8.26.0451; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2024; Data de Registro: 03/04/2024).*

Assim, prospera em parte o recurso para que seja julgado parcialmente procedente o pedido subsidiário, com o reconhecimento da concorrência de culpas, em relação ao dano material oriundo da transferência do valor do mútuo, com a repartição equalitária do dano material.

A correção monetária deve incidir desde a data da transferência, isto é, do efetivo prejuízo, consoante Súmula 43 do STJ, e os juros de mora, a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, uma vez que a relação jurídica existente entre as partes é contratual.

Contudo, os juros de mora deverão ser fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzida a incidência de outros índices de atualização



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

após sua aplicação, consoante determina o art. 406 do Código Civil, com nova redação dada pela Lei 14.905/2024.

*“Art. 406. 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 legal. § 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.”*

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora** a fim de condenar a instituição financeira a restituir metade da quantia transferida ao terceiro, acrescido de juros de mora, pela taxa SELIC, excluída a correção monetária a partir da data da sua incidência, nos termos da fundamentação.

Considerando a maior sucumbência da requerente, as partes responderão pelas custas e despesas processuais, na proporção de 2/3 para a autora e 1/3 para o réu, além de honorários ao advogado da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, valor que traduz remuneração condizente com grau de zelo profissional e labor exercitado pelos causídicos, consoante determina art. 85, § 2º, do CPC, vedada a compensação e observado o disposto no art. 98, § 3º, do CPC.

Dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48378  
APEL.N°: 1049229-29.2025.8.26.0100  
COMARCA: SÃO PAULO  
APTE. : DIVANISE HELENA SALTO  
APDO. : ITAÚ UNIBANCO S.A.

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênua, divergir em parte da douda maioria da Turma Julgadora, que deu parcial provimento ao recurso de apelação da autora (fls. 328-352); pois, pelo meu voto, **também lhe dava parcial provimento, mas em maior extensão.**

No presente caso, conforme reconhecido pelo douto Relator, “[...] *incontroversamente a autora foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por funcionário do réu e posteriormente por delegado de polícia, ludibriou-a em falsa narrativa, levando-a a contrair empréstimo e a transferir valor do mútuo aos golpistas*”.

Como sabido, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e **delitos** praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (destacamos).*

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC/1973, art. 543-C):

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. 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. 2. Recurso especial provido (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).*

Dessa forma, em virtude de sua



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva (art. 927, parágrafo único, do Código Civil, e art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor), o fato de o ilícito ter sido praticado por terceiros não interfere na análise da validade do negócio celebrado, tampouco exime o banco réu do dever de indenizar aqueles que, de boa-fé, sofreram prejuízo.

A conduta do fraudador, no contexto da atividade bancária, caracteriza mero **fortuito interno** – e não externo.

E, embora as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante senha ou *token*, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça:**

*PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluído ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destacamos).*

Como se observa, o fato de as transações se realizarem com uso de senha pessoal ou mecanismo similar não tem, **por si só**, o condão de excluir a responsabilidade civil da casa bancária, pois existe para esta “[...] O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores”, ensejando a sua responsabilidade “pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (STJ, REsp n. 1.995.458/SP, relatora **Ministra Nancy Andrichi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Voltando à hipótese dos autos, por um lado, e certo que a autora agiu com peculiar ingenuidade, na medida em que acatou as falsas orientações transmitidas pelos estelionatários.

Por outro lado, entretanto, a instituição financeira aprovou, por meios exclusivamente virtuais e à míngua de outras formalidades ou cautelas, um vultoso empréstimo estimado em **mais de R\$ 1.000.000 (um milhão de reais)** – isto é, crédito de R\$ 837.790,00 depositado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diretamente na conta bancária, com a assunção de parcelas que somam a quantia de R\$ 1.484.788,32 (fl. 03) –, **concedido a pessoa que, ao que tudo indica, não apresentava perfil de consumo compatível com tal obrigação.**

Nesse aspecto, é importante ponderar que a autora discriminou, na petição inicial (fls. 11 e 16-17), dados que evidenciam a disparidade entre o seu histórico de utilização dos serviços bancários e o valor das transações aqui impugnadas (a saber, contratação do referido empréstimo, seguido de três transferências de R\$ 300.000,00 cada, num lapso temporal de poucos dias).

Essas informações não foram especificamente rebatidas pelo banco réu em sua contestação (fls. 138-173).

Ainda, veja-se que, das três transferências realizadas pela autora, **duas foram canceladas pela casa bancária, justamente em razão dos indícios do cometimento de fraude.** A transferência remanescente, de valor idêntico às duas primeiras (R\$ 300.000,00), foi confirmada pela instituição financeira, que não expôs, de maneira clara e assertiva, os motivos para o tratamento desigual das operações objetadas (fl. 150).

Conforme já decidiu o Eg. STJ, ***“a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.”*** (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

No presente caso, não é possível afirmar que o réu atendeu integralmente aos deveres acima apontados, uma vez que as mensagens transcritas em sua contestação, alusivas às suspeitas de fraude (fl. 149), dizem respeito, aparentemente, a apenas duas transações no valor de R\$ 300.000,00. **Não há comprovação** de providências realmente eficazes em relação à terceira transferência de R\$ 300.000,00 ou ao próprio mútuo bancário que antecedeu esses significativos repasses.

Em reforço, pela leitura do diálogo mantido entre a parte autora e a funcionária **verdadeira** do banco réu (fl. 09), percebe-se que esta, embora ciente das graves circunstâncias ali descritas, **não** promoveu o esclarecimento da cliente a respeito das reais razões do bloqueio de sua conta e da necessidade de averiguação das últimas movimentações reportadas.

Por esses fundamentos, é justo concluir **(i)** que houve, sim, defeito na prestação do serviço bancário; e **(ii)** que foi esse mau funcionamento na segurança do serviço, e não a conduta da vítima, que possibilitou, **de forma definitiva**, a produção dos efeitos da fraude.

Nesse contexto, entendi, respeitosamente, **não ser o caso de se reconhecer a culpa exclusiva ou concorrente da parte consumidora. Logo, era de rigor a declaração de invalidade do contrato de empréstimo firmado e da subsequente transferência de R\$ 300.000,00 a terceiro desconhecido.**

No que tange à devolução de parcelas já quitadas, à luz do entendimento consolidado pelo Egrégio



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça, em precedente de sua Corte Especial, deve haver distinção entre as cobranças realizadas até **30 de março de 2021** e aquelas que ocorreram em momento posterior (EResp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão **Ministro Herman Benjamin**, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Quanto às primeiras, não se tratando de indébito decorrente de prestação de serviço público, a devolução em dobro dos valores é condicionada ao pagamento indevido e à existência de má-fé do credor, conforme se orientava a jurisprudência daquela Corte Superior.

A esse respeito:

*AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO. MÚTUO. SFH. AMORTIZAÇÃO. CRITÉRIO. TR. SALDO DEVEDOR. POSSIBILIDADE. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FORMA SIMPLES. 1. Consoante entendimento assente neste Pretório, é possível a correção do saldo devedor do contrato de mútuo habitacional antes da amortização da prestação mensal. 2. Não há vedação legal para utilização da TR na correção do saldo devedor de contrato vinculado ao SFH, ainda que firmado antes da Lei 8.177/91, desde que pactuado o mesmo índice aplicável à caderneta de poupança. 3. **A aplicação da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e má-fé do credor, o que, na hipótese, não está evidenciado.** 4. Agravo regimental desprovido (STJ, AgRg no REsp 1107478/SC, Rel. **Ministro Fernando Gonçalves**, QUARTA TURMA, julgado em 17/09/2009, DJe*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

05/10/2009; sem destaques no original).

Quanto às cobranças efetivadas **após a data de 30 de março de 2021**, deve ser acatada a tese firmada pela Eg. Corte Especial no mencionado paradigma, a saber: "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".

Pois bem.

No caso, as operações foram realizadas no ano de 2025, de tal modo que todo o período de cobrança é alcançado pela tese transcrita acima.

Assim colocada a questão, em alteração de posicionamento anterior e aderindo ao entendimento majoritariamente adotado por esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado, deve ser reconhecida, aqui, a violação à boa-fé objetiva pela instituição financeira, por seus correspondentes ou por quem, em seu nome, intermediou a contratação de seus serviços.

A conduta de realizar cobranças relativas a empréstimo bancário fraudulento, sem a garantia de segurança da identidade e do consentimento do consumidor, viola frontalmente a boa-fé objetiva, o que basta para a imposição do dever de repetição **em dobro**.

Nesse sentido, ao apreciar caso assemelhado, decidiu esta Colenda Turma Julgadora:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. I. Caso em Exame. 1. **A autora foi vítima de fraude bancária conhecida como "golpe***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*da falsa central de atendimento", o que resultou na contratação de empréstimos indesejados, além da transferência de vultosas quantias em favor de terceiro desconhecido. A sentença julgou parcialmente procedente a demanda. Apelaram ambas as partes. II. Questão em Discussão. 2. Examinar (i) as hipóteses de inépcia da petição inicial e de ausência do interesse processual, por suposta falta de contestação na via administrativa; (ii) a presença dos requisitos da responsabilidade civil do banco réu, considerando a alegação de fato de terceiro e de culpa exclusiva da consumidora; (iii) a configuração dos danos morais e o valor adequado de indenização; (iv) a forma de devolução das parcelas do empréstimo debitadas do benefício previdenciário da autora. III. Razões de Decidir. 3. A prévia reclamação administrativa não é condição para o ajuizamento de ações declaratórias de inexigibilidade de débito. Inépcia da inicial e carência de ação não configuradas. 4. O réu não adotou medidas de segurança suficientes para impedir a fraude, não demonstrando excludente de responsabilidade. As operações, realizadas num intervalo diminuto, atingiam valor significativo e nitidamente discrepante do perfil de consumo da autora. A fraude, nesse contexto, insere-se no risco da atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ. 5. **Em consonância com os parâmetros fixados pelo STJ (EREsp n. 1413542/RS), o réu deverá restituir de maneira dobrada as quantias adimplidas, pois evidenciada a conduta contrária à boa-fé objetiva.** 6. O dano moral está caracterizado, sobretudo considerando o nível de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*transtorno experimentado pela consumidora, pessoa idosa e de poucos recursos. A indenização, porém, não deve ser majorada, pois já estabelecida em termos razoáveis (R\$ 5.000,00). IV. Dispositivo e Tese. 7. Nega-se provimento ao recurso do réu. Nega-se provimento à apelação da autora. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiro no âmbito de operações bancárias. 2. O dano moral é configurado pelo transtorno significativo à consumidora, devendo a indenização atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 3. A devolução em dobro de valores indevidos é condicionada à violação da boa-fé objetiva, para cobranças após 30 de março de 2021. Legislação Citada: Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011; STJ, REsp n. 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, j. 12/09/2023. (TJSP, Apelação Cível n. 1001850-57.2025.8.26.0047, Relatora: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).*

Por fim, no que toca à não configuração do **dano moral indenizável**, a razão está com o réu.

Na petição inicial, para além do prejuízo financeiro em si, a autora não narrou consequências mais graves que pudessem resultar da fraude bancária (fl. 20).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O dano moral deve ser sempre comprovado, somente prescindindo de demonstração quando determinados eventos, como o protesto indevido de título ou a morte de algum familiar, fazem presumir a sua ocorrência.

De fato, “[...] podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente” (**Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho**, in Novo Curso de Direito Civil, volume III: Responsabilidade Civil, São Paulo, Saraiva, 2007, p. 55).

No caso presente, muito embora se conclua pela invalidade das transações, tal circunstância, por si só, não gera presunção de violação a um direito da personalidade da autora.

Nesse sentido, tem se posicionado, reiteradamente, o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. DANO MORAL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. ENUNCIADO SUMULAR N. 7 DO STJ. RECURSO NÃO PROVIDO. [...]*

*4. A questão em discussão consiste em saber se a fraude em empréstimo consignado gera, por si só, dano moral in re ipsa, dispensando a comprovação de abalo psíquico. III. RAZÕES DE DECIDIR [...]*

*6. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de danos morais, considerando a ausência de situação excepcional que causasse abalo psíquico à autora. 7. A jurisprudência do*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*STJ estabelece que a fraude em empréstimo consignado não gera danos morais in re ipsa, sendo necessária a comprovação de dano psicológico. [...] IV. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. (AgInt no AREsp n. 2.683.592/SE, relator Ministro **Carlos Cini Marchionatti** (Desembargador Convocado TJRS), Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 28/2/2025).*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO. DISPOSITIVO CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA. STF. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚMULA Nº 284/STF. DANO MORAL. DEMONSTRAÇÃO. AUSÊNCIA. REVISÃO. PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ. DISSÍDIO PREJUDICADO. ART. 1029 DO CPC. INOBSERVÂNCIA. [...] 3. Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes. [...] 7. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 2.649.542/MG, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 18/11/2024, DJe de 22/11/2024; destaques nossos).*

*AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DESTA CORTE QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO APELO EXTREMO. IRRESIGNAÇÃO RECURSAL DA AUTORA. [...] 3. "A fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*consignado, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp n. 2.157.547/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022). Incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.552.155/SE, relator Ministro **Marco Buzzi**, Quarta Turma, julgado em 21/10/2024, DJe de 25/10/2024).*

Diante de todo o exposto, pelo meu voto, **dava parcial provimento ao recurso de apelação, em maior extensão**, julgando procedente a presente demanda, para **(i)** declarar a inexigibilidade do débito oriundo do contrato de empréstimo n. 265951928-0, bem como a invalidade da transferência remanescente de R\$ 300.000,00, conforme descrito na inicial; **(ii)** condenar o réu a devolver, em dobro, o valor correspondente às parcelas contratuais já quitadas pela consumidora, acrescido de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça, desde o desembolso, e de juros de mora desde a citação, observada a taxa SELIC, a qual já contempla igualmente a atualização monetária (STJ, AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR; Lei 14.905/2024); e **(iii)** julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Configurada a sucumbência recíproca, o réu arcaria com 75% (setenta e cinco por cento) das custas e demais despesas processuais, cabendo à autora a fração restante.

Quanto aos honorários advocatícios, o réu pagaria ao patrono da autora o equivalente a 10% (dez por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cento) do proveito econômico por ela obtido (declaração de inexigibilidade e indenização por dano material). A autora, por sua vez, pagaria aos advogados do apelado o valor de 10% (dez por cento) sobre a quantia pleiteada a título de dano moral.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**

**2ª Desembargadora**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	Márcio Teixeira Laranjo	2EF4636B
16	30	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2EFB49DA

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1049229-29.2025.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.