



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000317879

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049430-13.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BRB - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelada MARIA DA GLÓRIA ALVARENGA MANDETTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5820 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1049430-13.2024.8.26.0114
Comarca: Campinas
Juiz 1ª Instância: Felipe Guinsani
Apelante: BRB - Crédito, Financiamento e Investimento S/A
Apelado: Maria da Glória Alvarenga Mandetta

Ementa: Direito do Consumidor e Bancário. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição do indébito e indenização por danos morais. Empréstimos consignados. Fraude por engenharia social (phishing). Movimentação atípica e sequencial com transferências via PIX após crédito. Falha do dever de segurança. Responsabilidade objetiva do banco. Restituição em dobro dos descontos. Dano moral afastado por ausência de repercussão extrapatrimonial concreta. Compensação para retorno ao 'status quo ante'. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação ajuizada por aposentada, para (i) declarar inexistentes dois contratos de empréstimo consignado e os respectivos débitos; (ii) determinar a cessação definitiva dos descontos no benefício previdenciário; (iii) condenar à restituição em dobro dos valores descontados, com correção e juros; e (iv) condenar ao pagamento de danos morais fixados em R\$ 5.000,00. A ré sustenta regularidade da contratação por assinatura eletrônica com dupla validação (e-mail e token), crédito dos valores na conta da autora, ocorrência de fraude por terceiros com culpa exclusiva da consumidora, impugna a repetição em dobro e requer afastamento/redução dos danos morais.

II. Questão em discussão

Há 3 questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por contratações e transações decorrentes de fraude por engenharia social, diante de movimentações atípicas; (ii) estabelecer se é cabível a repetição do indébito em dobro quanto aos descontos consignados; (iii) determinar se há dano moral indenizável e se é possível compensação para recomposição do status quo ante.

III. Razões de decidir

Reconhece-se a existência de relação de consumo e aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive às instituições financeiras, impondo-se a exigência de segurança compatível com os riscos inerentes ao serviço digital. Configura-se falha no dever de segurança quando a instituição bancária possibilita, sem contenção eficaz, a contratação de crédito seguida de transferências imediatas e de elevado valor, em desconformidade com o histórico financeiro da consumidora, sem bloqueio automático, alerta antifraude ou autenticação reforçada. Afasta-se a excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro quando o evento se insere no fortuito interno da atividade bancária e a dinâmica das operações evidencia previsibilidade do risco e necessidade de controles adequados. Mantém-se a declaração de inexistência dos contratos, diante da ausência de consentimento livre e consciente, demonstrada pela indução em erro e pelo padrão de movimentação incompatível com a rotina da consumidora. Determina-se a restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário, por caracterizada cobrança indevida em afronta à boa-fé objetiva, atraindo a incidência do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Afasta-se a indenização por dano moral quando inexistente prova de violação concreta a direito da personalidade, ausentes negativação, cobrança vexatória, abalo de crédito ou repercussão anormal além de meros dissabores. Autoriza-se a compensação para recomposição do status quo ante, com restituição recíproca do que foi transferido ou creditado à consumidora no âmbito das operações impugnadas, por aplicação analógica do art. 182 do Código Civil.

IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes em operações bancárias quando deixa de adotar mecanismos eficazes de prevenção e contenção diante de movimentação atípica e sequencial incompatível com o perfil do consumidor. 2. A restituição em dobro de descontos indevidos em benefício previdenciário é cabível quando a cobrança viola a boa-fé objetiva,

independentemente de prova de má-fé do fornecedor. 2. A fraude bancária e a cobrança indevida, sem negativação, cobrança vexatória ou prova de repercussão extrapatrimonial relevante, não configuram dano moral indenizável. 3. Reconhecida a inexistência do negócio jurídico, admite-se compensação/restituição recíproca para recomposição do status quo ante, conforme aplicação analógica do art. 182 do Código Civil.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14 e § 1º; 42, parágrafo único; 39, III. CC, arts. 406 e 182. CPC, arts. 1.012, caput; 487, I; 85; 86; 1.026, § 2º. Súmulas: STJ, Súmulas 297 e 479.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS e EAREsp 676.608/RS. TJSP, Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 08.08.2025; TJSP, Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 25.08.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BRB - Crédito, Financiamento e Investimento S/A contra a r. sentença proferida às fls. 247/251, que julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, com resolução demérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: i) Confirmar a tutela de urgência anteriormente concedida e DECLARAR a inexistência da relação jurídica e dos débitos relativos aos contratos de empréstimo nº 1100684039 e nº 1100683473; ii) CONDENAR o réu a cessar definitivamente os descontos nos benefícios previdenciários da autora referentes aos contratos declarados inexistentes; iii) CONDENAR o réu a restituir à autora, em dobro, todos os valores indevidamente descontados de seus benefícios previdenciários em razão dos referidos contratos. Os valores deverão ser corrigidos monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a partir de cada desconto e acrescidos de juros de mora segundo a taxa prevista no art. 406 do Código Civil, a contar da citação; iv) CONDENAR o réu ao*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA a partir da data desta sentença e com juros de mora segundo a taxa prevista no art. 406 do Código Civil, a contar da citação. Condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação.”

Apela o réu, em síntese, buscando a reforma da sentença, sob o argumento de que a autora possuía contratos ativos e de que a contratação ocorreu de forma regular, mediante assinatura eletrônica (Clicksign) e dupla validação (e-mail e token). Sustenta que os valores foram creditados na conta da autora (R\$ 30.578,17 e R\$ 25.881,94) e que a divergência de localidade mencionada na sentença não impediria a formalização, por se tratar de assinatura eletrônica, com possibilidade de transmissão digital da “chave de assinatura”. Alega, ainda, que os fatos decorreram de fraude por engenharia social (phishing), defendendo inexistência de falha na prestação do serviço bancário, pois o acesso e a validação das operações dependeriam de senhas e da participação do cliente, razão pela qual atribui à autora culpa exclusiva. Impugna a condenação à restituição, inclusive em dobro, afirmando ausência de má-fé e exercício regular de direito, e requer o afastamento, ou a redução/reforma, da condenação por danos morais. Ao final, pede o provimento do recurso para reformar a decisão.

Recurso respondido, às fls. 279/290.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Ao julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há preliminares.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais e repetição do indébito, com pedido de tutela de urgência, ajuizada por pessoa aposentada em face do Banco BMG S.A. Na petição inicial, a autora sustentou que recebeu contato por aplicativo de mensagens de pessoa que se apresentou como funcionária do banco, oferecendo ressarcimento de anuidade de cartão, e que, após seguir orientações e participar de chamada de vídeo na qual enviou imagens de documento e do rosto, constatou a existência de dois empréstimos consignados em seu nome. Alegou que, ao consultar o extrato do INSS em 09/10/2024, verificou os contratos CCB nº 1100684039 (R\$ 26.710,80) e CCB nº 1100683473 (R\$ 31.558,02), ambos em 84 parcelas, com descontos mensais de R\$ 604,00 e R\$ 714,00, totalizando R\$ 1.318,00, indicando que os descontos estariam ocorrendo desde setembro/2024, e que registrou boletim de ocorrência. Requereu, em tutela de urgência, a suspensão imediata dos descontos e de qualquer cobrança/negativação relacionada aos contratos; e, no mérito, a declaração de inexistência/cancelamento dos empréstimos, a restituição em dobro dos valores descontados (inclusive os que viessem a ser descontados), indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de custas e honorários, e inversão do ônus da prova.

Em contestação, defendeu o réu a validade dos contratos de empréstimo consignado, nº 1100683473 (R\$ 31.558,02) e nº 1100684039 (R\$ 26.710,80). Sustentou que a contratação ocorreu de forma regular por assinatura eletrônica (Clicksign), com dupla validação por e-mail cadastrado e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

token enviado ao número de celular informado. Afirmou que houve crédito de valores na conta da autora na Caixa Econômica Federal (agência 296, conta corrente 5981080120), indicando crédito de R\$ 30.578,17 em 13/08/2024 e mencionando, em relação ao segundo contrato, crédito de R\$ 25.881,94 na mesma conta (com referência a 13/08/2024). Alegou ausência de ato ilícito e de falha na prestação do serviço, atribuindo os fatos a fraude de terceiros por engenharia social (phishing), com participação da própria vítima, pois as operações exigiriam senhas/biometria e confirmação por senha numérica. Sustentou culpa exclusiva da autora e, por isso, afastamento de responsabilidade do banco. Quanto à repetição do indébito, defendeu não ser cabível (especialmente em dobro), por entender que houve contratação autorizada e inexistiria má-fé/cobrança indevida. Igualmente afirmou inexistência de comprovação de abalo indenizável. Ao final, requereu a improcedência dos pedidos, com manutenção dos contratos.

Sobreveio sentença pela qual o magistrado entendeu caracterizada relação de consumo e afirmou que a fraude por terceiros, nas operações bancárias discutidas, não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Assinalou inconsistências nos registros de assinatura eletrônica, destacando que um contrato teria sido assinado a partir de localização no Rio de Janeiro e o outro, aproximadamente 1h40 depois, a partir de localização em Campinas, além de referência a telefone com DDD 21 e à juntada de declaração de residência em endereço no Rio de Janeiro. Ao final, julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência da relação jurídica e dos débitos referentes aos contratos 1100684039 e 1100683473, determinar a cessação definitiva dos descontos, condenar o réu à restituição em dobro dos valores descontados (com correção monetária e juros), condenar ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais (com correção monetária e juros) e ao pagamento de custas/despesas e honorários fixados em 10% sobre o total da condenação.

O réu interpõe apelação, em síntese, visando à reforma da sentença, sob o fundamento de que a autora mantinha contratos ativos e de

que a contratação teria sido regularmente formalizada por meio de assinatura eletrônica (Clicksign), com dupla validação por e-mail e token. Afirma que houve crédito dos valores na conta da autora, nos montantes de R\$ 30.578,17 e R\$ 25.881,94, e sustenta que a divergência de localidade apontada na sentença não inviabiliza a formalização, por se tratar de procedimento eletrônico, admitindo-se a transmissão digital da “chave de assinatura”. Alega que os acontecimentos decorreram de fraude por engenharia social (phishing) e defende a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, argumentando que o acesso e a validação das operações dependeriam de senhas e da participação do cliente, motivo pelo qual imputa à autora culpa exclusiva. Impugna a condenação à restituição, inclusive em dobro, sustentando ausência de má-fé e exercício regular de direito, e requer o afastamento ou, subsidiariamente, a redução/reforma da indenização por danos morais. Ao final, pugna pelo provimento do recurso, para reformar a decisão.

Pois bem.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nex causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no

processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defeituosos, isto é, se não forneceria a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).

Dos elementos colhidos, restou incontroverso que a parte autora foi induzida em erro, pois, acreditando na legitimidade da solicitação apresentada, forneceu informações e realizou os procedimentos que lhe foram orientados, o que viabilizou a concretização das contratações questionadas.

A parte autora nega expressamente ter solicitado os produtos financeiros, e as operações subsequentes —como o crédito de valores não requeridos, decorrentes de empréstimos consignados nos valores de R\$ 26.710,80 e R\$ 31.558,02, bem como a realização de diversas transferências via PIX em sequência —evidenciam a dinâmica dos fatos narrados e reforçam a ausência de anuência para a contratação.

Esse padrão de movimentação destoava completamente da rotina bancária da parte autora, bem como do comportamento esperado de qualquer homem médio. Tal descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de manifestação livre e consciente de vontade da parte autora, mas sim de fraude praticada por terceiros mediante indução em erro.

A súbita movimentação envolvendo a aquisição de dois empréstimos no valor total de R\$ 56.460,11 e transferências via PIX de R\$ 55.000,00 em 48 horas caracteriza evento atípico à conduta da correntista e previsível pela própria instituição.

Além disso, os documentos bancários evidenciam que a autora percebe dois benefícios nos valores líquidos de R\$ 1.850,68 e R\$ 2.094,86, o que por si configuraria um perfil financeiro restrito e cauteloso, o que agrava a ausência de mecanismos de contenção por parte do banco.

Não houve qualquer bloqueio automático, alerta de segurança ou requerimento de autenticação reforçada, mesmo diante de padrão de transações sucessivas, com valores elevados, e em tempo reduzido. A negligência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nesses controles compromete o cumprimento do dever de segurança previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor o ônus da reparação quando o serviço se revela defeituoso.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Ademais, conforme determina o art. 6º, VIII, do CDC, incumbe ao fornecedor provar que não houve falha na prestação do serviço. No caso concreto, a narrativa da autora, aliada à cronologia dos lançamentos e à sua condição pessoal, confere verossimilhança suficiente para presumir a falha na contenção do dano, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, a qual 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.”*

A negligência da instituição em cruzar o histórico de comportamento financeiro com as operações em curso rompe a confiança mínima esperada da prestação de serviços digitais bancários, especialmente em tempos de crescente sofisticação de fraudes.

As transações impugnadas não apenas destoam do perfil de consumo da autora, como também seguem um padrão sequencial que reproduz, com exatidão, o *modus operandi* de golpes por engenharia social amplamente reconhecidos no setor bancário.

Conforme relatado em boletim de ocorrência (fls. 80/1) e nos autos, a autora informa que recebeu uma ligação por Whatsapp (21) 98732-7510 de uma mulher chamada Amanda que se apresentou como funcionária do Banco BMG e sob o pretexto de "descontos referente à anuidade do cartão de crédito" e requereu imagens de seus documentos pessoais e selfies.

Essa sequência revela um encadeamento deliberado e contínuo de operações fraudulentas, com o objetivo evidente de esgotar os recursos disponibilizados pela instituição —o que efetivamente ocorreu em menos de 48 horas. Trata-se de conduta típica de fraude estruturada, na qual o fraudador: (i) obtém os dados de acesso mediante simulação de canal oficial, (ii) contrata crédito em nome da vítima e, (iii) em seguida, transfere a integralidade dos valores captados para conta de terceiro.

A realização de transferência logo após o crédito, sem bloqueio automático, sem revalidação de dispositivo ou qualquer intervenção humana, revela grave falha sistêmica no modelo de prevenção de fraudes adotado pela instituição financeira.

Não se trata de mero infortúnio externo ou evento imprevisível, mas de risco inerente à atividade bancária, que exige a adoção de ferramentas eficazes para barrar, em tempo real, esse tipo de operação atípica.

Diante disso, verifica-se que os negócios jurídicos firmados não contaram com consentimento livre, informado e consciente da parte supostamente contratante, comprometendo a validade da contratação e ensejando o reconhecimento de sua inexistência.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa.

No presente caso, o serviço bancário prestado mostrou-se manifestamente defeituoso. A contratação do empréstimo e a subsequente transferência - realizadas em sequência - ocorreram sem qualquer validação adicional, mesmo diante do histórico de movimentações modestas da consumidora.

Tal falha configura vício na prestação do serviço, nos termos do caput do art. 14 do CDC, não se podendo invocar, para afastar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do banco, qualquer das excludentes previstas em seu § 3º.

As parcelas referentes aos empréstimos nº 1100684039 e nº1100683473, eventualmente descontadas do benefício previdenciário da autora, deverão ser devolvidas em **dobro**, por força de novo entendimento do STJ acerca da aplicação do parágrafo único do artigo 42 do CDC (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS), o qual independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Passo a análise do pedido de afastamento da condenação em **danos morais**. Em que pese as alegações da autora, não há nos autos qualquer elemento que evidencie violação aos direitos da personalidade.

Ainda que se reconheça a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal circunstância, por si só, não configura dano moral passível de indenização, na ausência de elementos que demonstrem repercussões relevantes à esfera íntima do consumidor.

Conforme entendimento consolidado, meros dissabores ou aborrecimentos decorrentes da vida em sociedade, especialmente quando relacionados a eventuais falhas em relações de consumo, não são suficientes para ensejar reparação por dano moral, sob pena de banalização do instituto.

No caso, embora tenha se reconhecido a fraude, não restou comprovado que a parte autora tenha experimentado qualquer consequência anormal, tal como vexame público, exposição indevida, sofrimento psíquico significativo ou humilhação que configure violação a direito da personalidade. Assim, ausente prova de abalo concreto à honra, à imagem ou à integridade moral da autora, não há que se falar em reparação por dano moral, especialmente porque a cobrança indevida, sem maior repercussão, não extrapola o campo dos dissabores cotidianos.

Não se constatou inscrição em cadastros de inadimplentes,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tampouco qualquer abalo ao crédito da autora, nem foram identificadas práticas de cobrança vexatória, intimidatória ou constrangedora.

Igualmente, inexistente prova de que os valores indevidamente descontados tenham comprometido de forma relevante a subsistência da parte autora. Diante disso, não se verifica ofensa à honra subjetiva ou objetiva, tampouco à imagem da autora.

Em síntese, os fatos demonstram que os transtornos experimentados não ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, sem repercussão psicológica significativa ou lesão à honra da autora. Por essa razão, afasta-se a condenação de indenização por danos morais.

Neste sentido

Direito Civil. Apelação. Ação de ressarcimento de valores e danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pedido parcialmente procedente. Caso em Exame Ação de ressarcimento de valores e danos morais ajuizada por Siomara Chiovatto contra o Banco do Brasil S/A e outros devido a fraude financeira atribuída a falhas nos mecanismos antifraude dos bancos. A autora, cliente do Banco do Brasil, teve sua conta invadida e transações indevidas realizadas, incluindo pagamento de boletos e transferências TED. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em responsabilidade do Banco do Brasil pela falha de segurança que permitiu a fraude e o cabimento em condenação por danos morais. Razões de Decidir Preliminar de impugnação ao benefício da justiça gratuita, rejeitada, uma vez que o apelante não demonstrou qualquer motivo ou prova de que o recorrente não está em situação de vulnerabilidade financeira. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada. Danos

morais. A participação ativa da vítima – por meio de transferências eletrônicas, fornecimento de senhas, instalação de aplicativos, entrega de cartões ou dados bancários –, ainda que induzida em erro, exclui a caracterização do abalo moral indenizável. O comportamento colaborativo da vítima rompe o nexo necessário entre eventual falha do serviço e a lesão extrapatrimonial, tornando inviável o reconhecimento de dano moral, ainda que tenha havido frustração, susto ou angústia. Dispositivo e Tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: Em fraudes bancárias estruturadas com participação ativa da vítima – por meio de transferências voluntárias, fornecimento de dados, instalação de aplicativos ou entrega de cartões –, admite-se a responsabilização objetiva da instituição financeira apenas quanto aos danos materiais, desde que configurada falha na prestação do serviço. O dano moral deve ser afastado, por ausência de nexo entre a conduta do banco e qualquer violação à esfera extrapatrimonial do consumidor. (TJSP; Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. I. CASO EM EXAME Recurso contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito. A parte autora alegou ter sido vítima de "golpe da falsa central", em que criminosos se passaram por prepostos da ré e induziram o autor a modificar sua senha de 8 dígitos, com conseqüente transferências de valores a terceiros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há questão em discussão é averiguar se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, que justifique sua responsabilização. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, impondo responsabilidade objetiva ao réu, conforme o

artigo 14 do CDC. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada para reparação dos danos materiais. IV. DISPOSITIVO E TESE RECURSO DESPROVIDO. Tese. A responsabilidade objetiva do réu não foi eliminada. Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível 1029779-92.2024.8.26.0405. (TJSP; Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025)

A declaração de inexistência contratual tem como consequência direta o restabelecimento das partes ao *status quo ante*. Como desdobramento lógico da inexistência do negócio jurídico, impõe-se o retorno das partes ao estado anterior, com a restituição ao autor dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário e, ao réu, do montante transferido para a conta bancária da autora na Caixa Econômica Federal, cujo proveito econômico não foi devidamente contestado.

Trata-se de aplicação analógica do artigo 182 do Código Civil, afastando-se, assim, qualquer alegação de fornecimento gratuito, nos termos do artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual se revela **autorizada a compensação dos valores a serem recebidos a título de indenização por danos materiais e morais com o crédito eventualmente concedido à parte autora no bojo das operações impugnadas**, devidamente atualizado pelos respectivos indexadores a partir da data da liberação dos valores.

Considerando o provimento parcial do recurso (danos morais) redistribuo o ônus de sucumbência. Nas hipóteses de sucumbência recíproca, a distribuição dos ônus sucumbenciais deve observar a quantidade de pedidos formulados na ação e o decaimento proporcional das partes em relação a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cada pleito, e não os valores atribuídos a cada um dos pedidos. Constatado que a parte demandante sucumbiu quanto a parte relevante dos pedidos iniciais, evidencia-se a sucumbência recíproca, impondo a distribuição proporcional da verba honorária, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Assim, atento ao disposto nos arts. 85 e 86 do Código de Processo Civil, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios fixados em favor do patrono do autor, em 10% sobre o valor atualizado da condenação referente aos danos materiais. Em favor dos patronos do réu, em 10% sobre o valor atualizado do pedido de indenização por dano moral, em razão da improcedência dessa pretensão, observada a concessão da justiça gratuita.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial **provimento ao recurso para afastar a condenação em danos morais e autorizar a compensação de valores.**

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica