



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000162412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053709-03.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado MARIA SALOME CORDEIRO GUEDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1053709-03.2024.8.26.0224

Origem: **Foro de Guarulhos/9ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Paulo Rogério Bonini

Recorrente: **Maria Salome Cordeiro Guedes Justiça Gratuita**

Recorrida: **Banco Mercantil do Brasil S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 4.402

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito, restituição e indenização por danos morais. Empréstimos (consignado e imediato), saques em cartões e transferências PIX não reconhecidas. "Golpe do Falso Entregador" com uso de biometria facial ("selfie"). Descontos indevidos em benefício previdenciário de pessoa idosa. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes.

Responsabilidade Civil e Falha no Serviço. Negativa da contratação pela Autora, pessoa idosa e hipervulnerável, que atrai para a entidade financeira o ônus da prova da regularidade da operação. Banco que não se desincumbiu de seu ônus; telas sistêmicas e alegação de uso de biometria facial são insuficientes. Ausência de comprovação da regularidade da captura biométrica e da manifestação de vontade inequívoca da consumidora. Fortuito Interno. Cenário que indica a ocorrência de fraude: contratação de empréstimos (R\$ 21.236,57 e R\$ 2.686,33) e saques (R\$ 3.150,00), seguidos de oito transferências PIX em curto intervalo para terceiros estranhos. Operações totalmente atípicas ao perfil de consumo da Autora, que recebe benefício de um salário-mínimo. Obrigação do banco de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Não configurada a culpa exclusiva da vítima. Risco da atividade. Falha na prestação dos serviços. Aplicação do Art. 14 do CDC, Súmula 479/STJ e Tema 466/STJ. Inexistência da relação jurídica e inexigibilidade dos débitos mantidas. Dano Material e Compensação. Determinada a restituição dos valores descontados. Pedido de compensação do Banco (Art. 182 CC). Não cabimento. Autora que não se beneficiou dos valores creditados, pois as quantias foram imediatamente desviadas para terceiros por falha de segurança. *Sentença mantida neste ponto.*

Dano Moral. Configurado. O r. juízo a quo afastou a indenização por entender haver culpa concorrente. Reforma necessária. Autora, idosa e hipervulnerável, que teve sua verba alimentar comprometida e sofreu o impacto de dívidas vultosas por falha no dever de segurança do Banco (monitoramento de perfil). Fatos que extrapolam o mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

princípios da razoabilidade, proporcionalidade e precedentes desta C. Câmara. Termo inicial dos juros e correção. Responsabilidade extracontratual por fraude. Juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Atualização monetária conforme a Lei 14.905/2024 (SELIC). **Sentença reformada em parte. Recurso da autora provido. Recurso do réu desprovido.**

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 464/471) que julgou parcialmente procedente a Ação Declaratória c.c Indenização por Danos Morais proposta por **Maria Salome Cordeiro Guedes** em face de **Banco Mercantil do Brasil S.A.**

A r. sentença: *a)* declarou a inexigibilidade e a nulidade dos contratos de empréstimo consignado (nº 000808152163), empréstimo imediato (nº 000808152164) e cartões de crédito consignado com saque (nº 7106245 e 7106246); e; *b)* condenou a instituição financeira ao estorno de todas as operações questionadas, compreendendo tanto a liberação de créditos quanto as transferências subsequentes, de modo a retornar as partes ao estado anterior (*status quo ante*), sem encargos ou ganhos indevidos para qualquer dos polos.

Diante da sucumbência recíproca, a autora foi condenada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do pedido de danos morais (rejeitado), enquanto o réu foi condenado em 10% sobre o valor dos contratos anulados.

Inconformado, recorre a autora, pleiteando a reforma da sentença, sustentando (fls. 479/490), em síntese, a ocorrência de danos morais *in re ipsa*. Aduz que a fraude e os descontos indevidos em seu benefício previdenciário extrapolaram o mero aborrecimento, atingindo sua dignidade e subsistência como pessoa idosa e vulnerável. Afirma que o banco falhou no dever de segurança ao permitir transações atípicas e vultosas em curto espaço de tempo. Postula ainda pela reforma do comando de "estorno" para condenação expressa de restituição de todas as parcelas efetivamente debitadas de sua aposentadoria, com incidência de juros de mora e correção monetária desde os desembolsos.

Contrarrazões às fls. 506/515.

Inconformado, recorre, também, o réu, pleiteando a reforma da sentença, sustentando (fls. 519/528), em síntese, a regularidade das operações contestadas. Alega que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não houve falha na prestação do serviço, uma vez que as contratações foram validadas mediante o uso de senha pessoal e biometria, o que configuraria culpa exclusiva da consumidora ou fortuito externo (vítima de "engenharia social"), rompendo o nexo de causalidade. Aduz inexistência de dano material e enriquecimento ilícito da parte autora, argumentando que as quantias transferidas eram oriundas de crédito disponibilizado pelo próprio banco (empréstimos) e nunca integraram o patrimônio prévio da autora. Assim, a determinação de restituição de valores que não pertenciam à recorrida geraria enriquecimento sem causa. Por fim, afirma a impossibilidade de repetição do indébito, defendendo que não houve prova de má-fé da instituição financeira, requerendo que eventual manutenção da condenação ocorra de forma simples e não em dobro.

Contrarrazões às fls. 535/539

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado pelo réu (fls. 529/531 e 549/554) e dispensado de preparo pela autora.

É o relatório.

O recurso da requerida não comporta provimento e o recurso da parte autora deve ser provido.

Trata-se de fraude bancária sob a modalidade "Golpe do Falso Entregador". A autora, pessoa idosa (71 anos) e hipervulnerável, recebeu um suposto brinde da loja "O Boticário", ocasião em que foi induzida a fornecer uma fotografia do rosto para "confirmar a entrega". Tal imagem, possivelmente, foi utilizada para validar, via biometria facial, a contratação de empréstimos e saques, sendo os valores contratados esvaídos imediatamente por oito transferências PIX.

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a Súmula 297 do STJ. A negativa de contratação pela consumidora atrai para a instituição financeira o ônus da prova da regularidade da operação (Art. 6º, VIII, CDC).

Como se sabe, o ônus da prova do fato positivo estava a cargo do fornecedor.

O banco limitou-se a sustentar o uso de biometria, juntando "logs de
Apelação Cível nº 1053709-03.2024.8.26.0224 (IGSS)

contratação" (fls. 422/429), que são documentos unilaterais insuficientes, mas não apresentou a prova essencial da manifestação de vontade consciente, como o registro do dispositivo utilizado ou o vídeo da captura biométrica que assegurasse a autenticidade do consentimento para aqueles contratos específicos.

Como se sabe, o ônus da prova do fato positivo estava a cargo do fornecedor. O mero "log de contratação" é documento unilateral insuficiente. Aliás, a autora é aposentada com renda de aproximadamente um salário mínimo (R\$ 1.412,00).

O sistema do apelante permitiu que, em um único dia, inclusive no mesmo minuto fls. 430/439) que fossem contratadas operações cujas parcelas (R\$ 1.509,19) superavam a própria renda mensal da consumidora.

A falha dos serviços do réu é manifesta. O Banco não adotou os cuidados necessários para monitorar transações "em rajadas" e flagrantemente atípicas. A sucessão de oito PIX para terceiros logo após a liberação de vultosos empréstimos é um indicador clássico de fraude que deveria ter sido bloqueado pelo sistema de segurança.

Não é só. Faltou a demonstração efetiva da alegada captura biométrica.

O procedimento adotado pela entidade financeira é desprovido de requisitos mínimos de segurança, capazes de assegurar a autenticidade, a validade e a não alteração, ausentes mecanismos aptos a assegurar a autêntica manifestação da vontade do consumidor.

O mero "*log de contratação*" não se presta para tal fim. A defesa com base no uso de senha não é suficiente a eximir o Banco. Não há qualquer indício de cessão deliberada ou culposa da senha, nem de descuido.

Não há a menor prova de manifestação de vontade da autora em contratar, nem qualquer indício consistente do meio pelo qual teria autorizado os financiamentos e transferências, tampouco indicação do caixa eletrônico ou do aparelho celular utilizados para as contratações.

Não bastava a defesa genérica, sem investigação específica e adequada dos fatos. Houve má prestação do serviço com evidente falha no dever de segurança.

De fato, a conduta do banco criou a atmosfera propícia às ações
Apelação Cível nº 1053709-03.2024.8.26.0224 (IGSS)

criminosas.

Ademais, a fragilidade dos mecanismos de segurança e a inverossimilhança da tese defensiva são corroboradas pelos próprios documentos juntados pelo réu.

Em sua contestação, o réu buscou apontar para culpa exclusiva da autora, utilizando-se de um argumento de que teria fornecido uma foto para um suposto entregador sem interferência do banco, sendo, portanto, um elemento manifestamente inapto a validar a segurança da operação corrente.

Faltou observar a Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022 e os "requisitos técnicos mínimos a serem adotados pelas Instituições Financeiras na contratação de empréstimos consignados e envio da documentação contratual para Dataprev" (https://docs.dataprev.gov.br/wp-content/uploads/2023/05/SEI_11546158_Nota_Tecnica_65-1.Pdf).

O art. 4º, inc. VIII, e art. 5º, incisos II e III, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, assim preveem:

"Art. 4º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

[...]

VIII - reconhecimento biométrico: rotina que permite confirmar a operação realizada pelo beneficiário junto às instituições consignatárias acordantes, garantindo a integridade e não repúdio das informações, a autenticidade, e a titularidade a partir de ferramentas tecnológicas de captura biométrica, cujos requisitos técnicos serão definidos pela Dataprev;

[...]

Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:

[...]

II - o desconto seja formalizado por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização da consignação tratada no inciso III;

III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência; [...]

VIII - seja efetivada no Estado (Unidade da Federação - UF) em que o benefício é mantido."

Os depósitos na conta corrente da demandante, por si só, não tornam válida a contratação, porquanto o consumidor não tem meios de impedi-los. Aliás, no caso vertente, a autora não se beneficiou das quantias creditadas.

Ora, era imprescindível a assinatura dos contratos, ainda que por meio eletrônico.

São inúmeras as contratações que vêm sendo contestadas pelos consumidores. Há profusão de assédios dos bancos/instituições financeiras aos aposentados e pensionistas, em escala sem precedentes. A matéria, pela grandeza adquirida nos últimos tempos, toma foros de fato público e notório.

Some-se a isso, vale repetir, o fato de que, conforme se extrai de do extrato bancário, a integralidade dos valores creditados foram transferidos via PIX para terceiros em ato quase contínuo ao seu recebimento, *movimento atípico que reforça sobremaneira os indícios de fraude.*

O Banco, que tinha o dever de se certificar quanto a legitimidade das movimentações, poderia ter evitado, ou a menos reduzido substancialmente o risco, adotando um sistema de detecção de operações que discrepem do perfil do consumidor. Mas este cuidado não teve, daí a obrigação de indenizar.

A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também quanto à forma e objeto: diversos empréstimos, a maioria no mesmo dia, totalizando alto valor, seguidos de várias transferências não autorizadas (*forma sequencial "rajadas"*), cenário a indicar ocorrência de fraude:

Com efeito, conforme se extrai dos autos, as movimentações financeiras são consideravelmente destoantes do respectivo perfil. Assim, era exigível da instituição financeira o desenvolvimento de mecanismos de segurança capazes de identificar e obstar movimentações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Do reverso, caracteriza-se o defeito na prestação do serviço, com a consequente responsabilidade de indenizar pelos danos que causar.

A responsabilidade do banco, na hipótese, é objetiva (**Súmula 479 do Apelação Cível nº 1053709-03.2024.8.26.0224 (IGSS)**)

STJ). O Colendo Superior Tribunal de Justiça já teve oportunidade de decidir, no mesmo diapasão, que:

"EMENTA

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O **dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 4. 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. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para

declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. " [destaquei] REsp 2.052.228 – DF, Relatora Ministra Nancy Andrichi, 3ª turma, v.u., j.12/09/2023 (www.stj.jus.br).

A responsabilidade do Banco, na hipótese, é objetiva. É patente a falha do serviço prestado pela parte fornecedora que, à evidência, não tem a segurança esperada. Como se constata, a empresa não adotou as medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro.

Dessa forma, à luz dos elementos carreados aos autos, a instituição financeira não comprovou, na forma do art. 373, II, do CPC, as contratações em testilha, tampouco a inequívoca vontade do autor de firmar as avenças, de modo que evidenciada a falha na prestação do serviço.

A conduta do banco foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexos causal entre a conduta desidiosa do Banco e dano sofrido pelo recorrido.

Cabe salientar: *a falta de diligência do Banco foi a mola propulsora dos golpes.*

Sérgio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

"(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?"

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era adequada a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio. O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)"¹.

¹ Cf. Sérgio Cavalieri Filho *in* Programa de responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

Não se depara com a hipótese de culpa exclusiva do terceiro.

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o “*fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor*” (In Programa de Responsabilidade Civil, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

De tantos processos sobre o tema, houve o desencadeamento do julgamento sob o regime dos Recursos Repetitivos pelo STJ:

“EMENTA 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 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011 (www.stj.jus.br).**

Não se pode olvidar da obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC).

A teor da **Súmula 479** do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC: “*Art. 14 do C.D.C. - O fornecedor de serviços responde, 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.*”

A responsabilidade da instituição bancária é objetiva também em razão da atividade desempenhada que, por sua natureza, implica risco para o direito de outrem (art. 927, § único, do Código Civil). Merece destaque o risco criado pelo meio utilizado pela parte fornecedora para o desempenho da atividade, que determina a interpretação extensiva do referido dispositivo em face do risco induzido. Como leciona o eminente **Desembargador Cláudio Bueno de Godoy**:

"(...) considera-se deve interpretar-se o parágrafo único do art. 927, nesse ponto de forma extensiva, para considerá-lo atinente também aos casos de responsabilidade pelo risco induzido, senão pela atividade em si, mas pelos meios normais de seu desempenho. Aqui sim, à semelhança do que se dá no Código Civil italiano (art. 2.050) ou no Código Civil português (art. 493º, n. 2). E, de mais a mais, é, de qualquer maneira, um risco especial que se contém na atividade prestada, em seu âmbito mais extenso, porquanto nos meios de sua prestação. É, por exemplo, a situação hoje tão comum da abertura de contas correntes bancárias, com obtenção de empréstimos, ou assinatura de linhas telefônicas, sempre mediante fraude perpetrada por terceiro, a dano da vítima, em que se tem responsabilizado os fornecedores respectivos, com frequente remissão ao risco², mas que, a rigor, não é da atividade, em termos estritos, mas, no caso, do meio pelo qual ela se exerce, marcado pela informalidade da contratação, favorecendo a ocorrência danosa referida."³

Nesse contexto, por identidade de razões, a responsabilidade vertida no art. 927, parágrafo único, do Código Civil é também aplicável ao caso concreto.

Não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, são evidentes as falhas na prestação do serviço pelo Banco e sua responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada.

Nessa ordem de ideias, deve ser decretada a inexistência das relações jurídicas e da inexigibilidade dos débitos, cessando-se os descontos/cobranças.

Uma vez declarada a nulidade dos contratos, a consequência lógica é o retorno das partes ao status quo ante (Art. 182 CC). Os valores indevidamente descontados do benefício da Apelada devem ser restituídos.

Quanto ao pedido de compensação de valores (Art. 182 CC) formulado pelo banco, não assiste razão à instituição. A autora não se beneficiou de um centavo sequer dos empréstimos creditados, pois as quantias foram imediatamente desviadas para os fraudadores em razão da falha de segurança do banco.

Determinar que a autora devolva ao banco valores que ela nunca possuiu efetivamente configuraria uma segunda vitimização.

O entendimento está em perfeita harmonia com a jurisprudência desta C. 15ª Câmara de Direito Privado. Em caso análogo (Apelação Cível nº 1022863-98.2024.8.26.0451), envolvendo o mesmo Apelante e fraude idêntica, este Colegiado já

² (259-A) TJSP, Ap. 684.439.4/7-00, 4ª Câm., rel Des. Francisco Loureiro, j. 26-11-2009, com expressa alusão ao risco criado com fundamento da responsabilização. No âmbito do STJ, ver ainda: REsp 774.640, 4ª T., rel. Min. Quaglia Barbosa, j. 12-12-2006; REsp 768.153/SP, 3ª T., rel. Min. Nancy Andrigui, j. 25-9-2006.

³ *In Responsabilidade civil pelo risco da atividade*, Ed. Saraiva, S. Paulo, 2010, 2ª ed., p. 118/119.

decidiu que não se mostra cabível a compensação, "porquanto o autor não se beneficiou das quantias creditadas, pois desviadas, logo na sequência, para terceiros, em razão de falha do Banco".

Dano Moral.

Neste ponto, a r. sentença merece reforma. O dano moral é manifesto e *in re ipsa*.

A autora teve seu benefício previdenciário comprometido por descontos indevidos.

A angústia de uma pessoa idosa ao ver sua subsistência ameaçada por dívidas que não contraiu ultrapassa o mero aborrecimento.

A tese de "concorrência de causas" não prospera, pois a engenharia social utilizada pelos criminosos apenas teve êxito porque o sistema do banco foi incapaz de detectar uma fraude evidente por atipicidade.

Além disso, mesmo em Juízo o Banco não sinalizou qualquer predisposição em corrigir o erro, ao contrário, insiste em rebater, trazendo argumentos genéricos e impondo dificuldades ao direito do demandante.

As dívidas (inexistentes) têm aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. **Sérgio Cavalieri Filho**, com a costumeira precisão, destaca que: "*Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.*"⁴

Os descontos indevidos em verbas de natureza alimentar, como salários, proventos, aposentadorias, pensões etc., têm potencial suficiente para afetar a esfera moral do indivíduo.

⁴ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.

Com relação ao valor, é certo que, de um lado, é preciso dissuadir o autor do ilícito ou responsável para não reiterar a conduta lesiva (valor de desestímulo) e, de outro, compensar a vítima pelo vexame ou transtorno acometido.

Nos termos do caput do artigo 944 do Código Civil: “*A indenização mede-se pela extensão*”.

É de se ver, assim, que não há parâmetros legais para fixação do *quantum* indenizatório, o qual se faz mediante arbitramento, consoante parágrafo único do artigo em comento (“*Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização*”).

Deverá, pois, o magistrado a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória.

Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que: “... *infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal, visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória.*” (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deste modo, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

No mesmo diapasão, já decidiu esta Colenda Câmara:

"Direito do consumidor. Ação declaratória e indenizatória. Golpe do falso funcionário. Empréstimos consignados não reconhecidos. Falha na prestação do serviço. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença de procedência em ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Autor alegou ter sido vítima de golpe praticado por falso funcionário de instituição financeira, que realizou três empréstimos não autorizados. II. Questão em discussão 2. A controvérsia

envolve: (i) a responsabilidade do réu quanto à regularidade da contratação dos empréstimos impugnados; (ii) a existência de dano moral; e (iii) a possibilidade de restituição em dobro dos valores descontados indevidamente. III. Razões de decidir 3. A inversão do ônus da prova, determinada com base no Código de Defesa do Consumidor, transfere aos réus a responsabilidade de comprovar a validade da contratação, ônus do qual não se desincumbiram adequadamente. 4. O banco apresentou contrato eletrônico, fotografias e telas sistêmicas, porém os elementos constantes dos autos evidenciam vícios formais e ausência de manifestação inequívoca da vontade do autor, como ausência de validação biométrica, com uso indevido de imagens idênticas em contratos diferentes, e efetivação da contratação em Estado diverso da autora, violando as regras estabelecidas no art. 5º, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022. 5. Os documentos colacionados demonstraram que os três empréstimos impugnados foram efetuados na mesma data e no mesmo horário, reforçando a tese de que a contratação se deu de forma fraudulenta, por meio de atuação irregular da correspondente bancária. 6. A responsabilidade do banco réu é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, bem como da Súmula 479 do STJ, pois trata-se de fortuito interno relacionado à atividade bancária, mostrando-se correta a declaração de inexigibilidade dos débitos. 7. O dano moral restou configurado diante dos descontos indevidos de benefício previdenciário sem contraprestação ou relação jurídica válida, extrapolando o mero aborrecimento e afetando diretamente a subsistência do autor, considerando ainda que a autora não se beneficiou de qualquer valor creditado em sua conta, uma vez que realizou a devolução à correspondente bancária através do pagamento de fls. 58. 8. É cabível a restituição em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente da comprovação de má-fé, sendo suficiente a demonstração de conduta contrária à boa-fé objetiva. IV. Dispositivo e tese 9. Recurso não provido. Teses de julgamento: 1. A ausência de comprovação inequívoca da contratação do empréstimo consignado autoriza a declaração de inexistência da relação jurídica. 2. Configura dano moral o desconto indevido de benefício previdenciário sem respaldo contratual válido. 3. É devida a restituição em dobro dos valores descontados, bastando a demonstração de cobrança indevida contrária à boa-fé objetiva, independentemente da prova de má-fé. Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC/2015, art. 373, II; Instrução Normativa PRES/INSS nº 138 de 10 de novembro de 2022, art. 5º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479. EAREsp 676608 / RS, Relator(a) Ministro OG FERNANDES, Órgão Julgador: CE - CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento: 21/10/2020, Data da Publicação: DJe 30/03/2021.

(TJSP; **Apelação Cível 1009747-86.2024.8.26.0269**; Relator (a): **Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de inexigibilidade de débito cumulada com

Apelação Cível nº 1053709-03.2024.8.26.0224 (IGSS)

repetição de indébito e indenização por danos morais - Autora foi surpreendida com ligação telefônica, por um suposto funcionário da instituição financeira, acerca de um empréstimo consignado que não havia contratado. Autora seguiu as orientações que lhe foram passadas, por telefone, pelo preposto e efetuou a devolução de valores depositados em sua conta corrente para conta que lhe fora indicada - Golpe do falso funcionário - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Acolhimento- Relação de consumo, cabendo ao requerido, à luz da inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, trazer elementos impeditivos, extintivos ou modificativos, a fim de afastar a pretensão materializada na peça inicial - Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC Hipótese de aplicação da Súmula 479 do STJ, por ser risco da atividade bancária- Hipótese inócua - O fato de o crime ter se iniciado fora das dependências bancárias não isenta o Banco da sua responsabilidade, que é objetiva - Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor - Danos morais caracterizados e arbitrado em R\$ 10.000,00, quantia justa, razoável e proporcional - Decisão modificada - Sucumbência invertida - RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1071979-93.2023.8.26.0100; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2024; Data de Registro: 15/02/2024)

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de contrato de empréstimo consignado c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de procedência. Recurso da parte ré. 1. Fraude bancária. Telefonema de pessoa que se apresentou como representante do INSS e, no falso intuito de comprovar regularidade cadastral, induziu a autora a fornecer dados pessoais, mediante os quais foi contratado um empréstimo consignado com a parte ré, cujo crédito foi transferido à conta de golpista pela demandante, premida pela intenção de desfazer o negócio. Perícia grafotécnica que comprova a falsificação da assinatura no instrumento contratual do empréstimo. Correspondente bancário da ré que, se não participou do golpe, por si agiu ilicitamente, ao atribuir à autora a contratação celebrada por outrem. 2. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário recebido pela parte autora. Cabimento. Retorno das partes ao status quo ante. Restituição de forma dobrada que decorre da má-fé do correspondente bancário. 3. Compensação com o crédito depositado na conta bancária da parte autora. Autora que, no intuito de devolver o crédito, pagou boletos que favoreceram terceiro. Pagamentos dos boletos aos golpistas que tiveram por origem a falha do serviço bancário, numa relação de causa e efeito e, por isso, a perda há de ser imputada à própria ré. 4. Dano moral. Descontos sobre benefício previdenciário destinado a subsistência da parte autora. Ausência de justa causa. Dano in re ipsa. Indenização arbitrada na sentença, de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), proporcional e razoável, diante dos descontos em benefício sem a necessária contrapartida à autora, e em face do desvalor da conduta dos prepostos contratados pela ré, tantas são as demandas envolvendo situações similares e

que são julgadas por esta Câmara de Direito Privado, sem que a apelante tome qualquer medida efetiva para coibi-las. Função dissuasória da indenização que deve ser sobrelevada. 5. Sentença mantida, majorando-se os honorários advocatícios, nesta fase recursal, para 20% do valor da condenação. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1004527-44.2022.8.26.0248; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/10/2024; Data de Registro: 11/10/2024)

Direito Civil e do Consumidor. Contrato de empréstimo consignado. Fraude. Dano moral. Sentença de parcial procedência. Recurso da autora. Recurso parcialmente provido. I. Caso em exame 1. Ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais. Contratação fraudulenta de empréstimo consignado em nome da autora, gerando descontos mensais em seu benefício previdenciário. A sentença declarou a nulidade do contrato, determinou a restituição simples dos valores descontados e fixou indenização por danos morais em R\$ 4.000,00. II. Questão em discussão 2. Recurso da autora pretendendo a majoração da indenização por danos morais, do honorários sucumbenciais e a exclusão da correção monetária sobre o valor por ela depositado para fins de compensação. III. Razões de decidir 3. O ato ilícito perpetrado pelo réu restou comprovado, em razão da contratação irregular de empréstimo consignado e da inexistência de circunstância de exclusão de responsabilidade. O dano moral, reconhecido pela sentença, comporta majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), considerando a privação de verba alimentar por período prolongado, o que configura dano a superar os meros aborrecimentos. Observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 4. Deve incidir a correção monetária sobre o valor depositado pela autora para compensação, a fim de que o ressarcimento reflita o poder aquisitivo da moeda na atualidade e, assim, afaste o vedado enriquecimento sem causa. 5. Mantida a verba honorária fixada em R\$ 1.412,00, por remunerar de forma condigna o trabalho do patrono da autora, em consonância com a complexidade do caso. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: "É cabível a majoração da indenização por danos morais quando configurada fraude em contrato de empréstimo consignado que gera descontos indevidos sobre benefício previdenciário, e é válida a compensação de valores com a aplicação de correção monetária." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VI; CPC, art. 85, §§ 2º e 8º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 550317/RJ; STJ, REsp nº 318379/MG.

(TJSP; Apelação Cível 1122307-61.2022.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. "Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de débito c.c. devolução de valores e indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência" (sic). Sentença de parcial procedência. Empréstimo consignado. Inexistência de relação jurídica. Fraude reconhecida em perícia grafotécnica. Falha na prestação do serviço. Inteligência do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Inexigibilidade do débito. Danos morais que comportam majoração para o valor de R\$ 10.000,00, quantia mais adequada a compensar a autora pelos danos sofridos. Precedentes deste C.Colegiado. Restituição das quantias descontadas do benefício previdenciário da autora que deverá ocorrer de forma simples até 30/03/2021 e em dobro a partir de então. Alteração do termo inicial dos juros moratórios. Responsabilidade civil extracontratual. Incidência a contar do evento danoso. Súmula 54 do C. STJ. Honorários advocatícios que comportam majoração, por equidade. Tabela da OAB meramente informativa e que não vincula o Juízo. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; **Apelação Cível 1000255-90.2021.8.26.0264; Relator (a): Rodolfo Pellizari**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itajobi - Vara Única; Data do Julgamento: 09/10/2024; Data de Registro: 09/10/2024).

Nesse contexto, considerando as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, os parâmetros dos precedentes, e a função dissuasória de novas práticas abusivas, a indenização deve ser arbitrada em R\$10.000,00 (dez mil reais).

A fixação de valor menor que o pretendido não interfere da sucumbência (Súmula 326 do STJ).

Juros e Correção Monetária.

Os consectários da condenação constituem matéria de ordem pública, passível de conhecimento de ofício pelo julgador.

Nesse sentido, entre outros: **Apelação Cível 1005195-22.2024.8.26.0320; Relator (a): Vicentini Barroso**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; **Apelação Cível 1015289-60.2022.8.26.0009; Relator (a): Mendes Pereira**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025.

Quanto ao dano moral, a correção monetária deve ser a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ).

Relativamente à restituição de valores, a atualização deverá ocorrer a partir da data de cada desembolso (Súmula 43 do STJ).

No tocante aos juros, na hipótese de não comprovação da manifestação de

Apelação Cível nº 1053709-03.2024.8.26.0224 (IGSS)

vontade genuína e efetiva da parte consumidora, a questão se desborda para o plano do ilícito extracontratual, já que não houve a demonstração de que o contrato era autêntico [STJ – AgInt no REsp 1774346, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. em 15/03/2019 - (www.stj.jus.br)]. Consequentemente, os juros moratórios são devidos a partir do fato, a teor da **Súmula 54 do STJ**.

Portanto, observados os termos iniciais ora indicados, o índice de atualização monetária, se não houver convenção ou previsão legal específica, será calculado conforme a variação do IPCA apurado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Quanto aos juros, se não houver convenção, taxa estipulada, ou determinação legal específica, serão calculados conforme a SELIC, deduzindo-se o índice de atualização monetária (art. 406, parágrafo único do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Conforme a diretriz irradiada do Tema 1.368 do STJ, ainda que a dívida seja anterior à vigência de Lei 14.905/2024, a taxa de juros deverá, igualmente, calculada conforme a SELIC.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso do banco réu e ***dou provimento*** ao recurso da autora para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como, esclarecer que o banco deve restituir todas as parcelas efetivamente descontadas do benefício da autora, com juros e correção nos termos acima fixados.

Em razão do provimento do recurso da autora, inverte o ônus da sucumbência, condenando o réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação (já incluído o trabalho recursal, art. 85, §11, CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, da qual não se isenta sequer o beneficiário da gratuidade da justiça. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios.⁵

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP**).

Carlos Ortiz Gomes

Relator

⁵ **Tema Repetitivo 698** – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."