

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SUZANO****FORO DE SUZANO****5ª VARA CÍVEL****AVENIDA PAULO PORTELA, S/N, Suzano - SP - CEP 08675-230****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1013233-38.2024.8.26.0606**
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: -----
Requerido: -----

Julgamento conjunto dos processos nº. 1013233-38.2024.8.26.0606 e 1001109-18.2025.8.26.0606

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Paulo Roberto Dallan**

Vistos.

Tratam-se estes autos nº. 1013233-38.2024.8.26.0606 de "*ação declaratória de nulidade contratual c/c indenização por danos materiais e morais*" proposta por -----

----- em face de ----- . Aduz a requerente, em síntese, que é beneficiária do INSS e cliente da instituição bancária requerida. Narra que, na data de 05/08/2024, recebeu em sua residência uma entrega de prêmio de pessoas que se identificaram como funcionários de loja de cosméticos. Relata que, posteriormente, tomou conhecimento de que foram realizados empréstimos consignados e saques de cartão de crédito em seu nome, de forma fraudulenta, e que os valores creditados foram subtraídos de sua conta, mas não fez uso das quantias. Em virtude da fraude, compareceu à delegacia e à agência bancária, mas não obteve solução administrativa, já que a instituição financeira teria mantido os descontos. Discorre sobre a responsabilidade civil da requerida. Assevera a ocorrência de danos materiais e morais. Liminarmente, pretende a suspensão dos descontos em seu benefício em virtude das transações impugnadas. Pede a declaração de nulidade das transações, bem como a condenação da ré em restituir os valores descontados, além de indenizações por danos materiais e morais estimados, respectivamente, em R\$ 2.772,10 e R\$ 10.000,00.

Foram deferidos à autora os benefícios da gratuidade processual, deferida a liminar e determinada a citação da ré (fls. 120/121).

Contestação e documentos apresentados pela parte ré a fls. 203/337. Suscita, preliminarmente, a falta de interesse processual da requerente. Narra que as transações foram

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SUZANO****FORO DE SUZANO****5ª VARA CÍVEL****AVENIDA PAULO PORTELA, S/N, Suzano - SP - CEP 08675-230****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

efetivadas por meio de autenticação eletrônica, presumindo-se que a operação tenha sido realizada regularmente pela autora. Assevera que os valores foram disponibilizados em sua conta bancária. Diz que disponibiliza informativos com dicas de segurança para evitar que seus clientes sofram golpes. Sustenta que há excludente de responsabilidade, diante da culpa exclusiva da autora ou de terceiros. Impugna os pleitos indenizatórios. Rechaça a ocorrência de danos morais. Requer a extinção do processo ou a improcedência da ação.

Réplica a fls. 343/371.

As partes foram instadas a especificar as provas que pretendiam produzir e a ré intimada a regularizar sua representação processual a fls. 372, sobrevindo as manifestações de fls. 388/392, 393 e 394/395.

As questões relativas ao descumprimento da tutela de urgência arguidas a fls. 388/392, 400/417, 418/419 e 420/440 foram remetidas às vias próprias (fls. 396 e 441).

Designada audiência de conciliação no processo em apenso (fls. 450), que restou infrutífera (fls. 456).

A ré pleiteou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 460/463), enquanto a autora deixou transcorrer *in albis* o prazo para manifestação que lhe foi concedido (certidão de fls. 464).

Já nos autos nº. 1001109-18.2025.8.26.0606, também movido pela requerente em face da instituição financeira ré, a autora relata que já propôs a ação anterior, versando sobre os mesmos fatos que baseiam a presente, mas sobre diferentes contratos e transações. Narra que, posteriormente, tomou conhecimento de que, além das operações já impugnadas na outra lide, foi firmado o contrato de empréstimo no valor de R\$ 4.384,00, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 831,60. Em virtude da fraude, compareceu à delegacia e à agência bancária, mas não obteve solução administrativa, já que a instituição financeira teria mantido os descontos. Discorre sobre a responsabilidade civil da requerida. Assevera a ocorrência de danos materiais e morais. Liminarmente, pretende a suspensão dos descontos em seu benefício em virtude das transações impugnadas. Pede a declaração de nulidade das transações, bem como a condenação da ré em restituir os valores descontados, além de indenização por danos morais estimada em R\$ 10.000,00.

O feito foi redistribuído a este Juízo, por dependência ao processo ajuizado anteriormente, nos termos da r. decisão de fls. 114/115.

Foram deferidos à autora os benefícios da gratuidade processual, deferida a ampliação da liminar e determinada a citação da ré (fls. 118/119).

Contestação e documentos apresentados pela parte ré a fls. 203/237. Suscita, preliminarmente, a falta de interesse processual da requerente. Narra que o contrato foi efetivado

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SUZANO****FORO DE SUZANO****5ª VARA CÍVEL****AVENIDA PAULO PORTELA, S/N, Suzano - SP - CEP 08675-230****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

por meio de autenticação eletrônica, presumindo-se que a operação tenha sido realizada regularmente pela autora. Assevera que os valores foram disponibilizados em sua conta bancária. Diz que disponibiliza informativos com dicas de segurança para evitar que seus clientes sofram golpes. Sustenta que há excludente de responsabilidade, diante da culpa exclusiva da autora ou de terceiros e que não contribuiu com o golpe. Impugna os pleitos indenizatórios. Rechaça a ocorrência de danos morais. Requer a extinção do processo ou a improcedência da ação.

Réplica a fls. 241/272.

As partes foram instadas a especificar as provas que pretendiam produzir a fls. 273, sobrevindo as manifestações de fls. 276/277 e 278/280.

Designada audiência de conciliação (fls. 283), esta restou infrutífera (fls. 297/298).

A ré pleiteou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 309/310), enquanto a autora deixou transcorrer *in albis* o prazo para manifestação que lhe foi concedido (certidão de fls. 311).

É o relatório.**Fundamento e decidido.**

Rejeito as preliminares de falta de interesse de agir, eis que o prévio requerimento administrativo não é requisito da ação. Ademais, a própria peça defensiva configura a pretensão resistida da ré.

No mais, os feitos comportam julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I do Código de Processo Civil.

No mérito, as ações são **procedentes**.

No tocante a exigibilidade das operações impugnadas, a autora afirma expressamente que não realizou as transações, conforme boletim de ocorrência de fls. 33/34 (também colacionado a fls. 30/31 da ação em apenso).

A ré, por sua vez, em ambas as peças defensivas, alega genericamente que os negócios jurídicos são válidos, limitando-se a discorrer sobre as características das operações que teriam sido contratadas e concluídas por meio digital e autenticadas por meio de biometria facial.

Não se olvida que possível a pactuação de empréstimos e/ou outras transações de forma virtual. Porém, na hipótese da lide, a autora sustenta que os empréstimos e transferências foram efetivamente realizadas por terceiros, e não por si, o que se encontra corroborado pela versão das partes e pelos conjuntos probatórios colacionados aos cadernos processuais.

Em verdade, as próprias teses defensivas de que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, no caso concreto, corroboram com as alegações de que a conta da autora teria sido acessada por terceiro(s).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SUZANO

FORO DE SUZANO

5ª VARA CÍVEL

AVENIDA PAULO PORTELA, S/N, Suzano - SP - CEP 08675-230

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Nesta vertente, a ré não se desincumbiu de demonstrar a validade das contratações, já que os documentos carreados aos autos não se prestam para, inequivocamente, comprovar que a autora foi quem efetivamente celebrou as contratações.

Neste aspecto, há responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos moldes da tese firmada no Tema Repetitivo nº. 466 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Assim, eventual fraude perpetrada por terceiros não elide a responsabilidade da instituição financeira, já que cabia ao seu sistema de segurança verificar que as transferências e as próprias contratações fugiriam ao padrão de consumo da autora.

Ainda nesta esteira, resta bem demonstrado nos autos que, na data dos fatos narrados pela requerente (e dias subsequentes), foram firmados múltiplos contratos de empréstimo – consignado tradicional nº. 807906826, fls. 304/305, sobre o 13º salário nº. 316963 e 316885, fls. 309/310 e 307/308 e contratação e saques de cartão consignado nº. 69335060001 e 69335070001, fls. 32 e 327/329 –, além de diversos pagamentos via pix (fls. 35/36), atingindo valores e tipos de transações que não se adéquam ao uso da conta bancária pela autora.

Exsurge-se a mesma conclusão em relação ao contrato de empréstimo de R\$ 4.384,00 (fls. 70 e 226/227 do processo nº. 1001109-86.2025.8.26.0606), também celebrado na mesma época, em decorrência dos mesmos fatos.

Por essas razões, as operações impugnadas objetos da lide devem ser declaradas inexigíveis em relação à autora.

São nulos em relação à autora os contratos de empréstimo de R\$ 41.188,10, R\$ 942,00, R\$ 720,00 e R\$ 4.384,00, bem como as contratações de cartão de crédito consignado e respectivos saques de R\$ 3.080,00 e R\$ 3.080,00, além das transferências para terceiros via pix impugnadas a fls. 11/12 (fls. 35/36), nos valores de R\$ 4.999,99, R\$ 4.999,99, R\$ 989,00, R\$ 998,00, R\$ 4.999,99, R\$ 5.000,00, R\$ 4.999,99, R\$ 4.999,88, R\$ 1.000,00, R\$ 1.000,00, R\$ 4.999,99, R\$ 5.000,00, R\$ 5.000,00, R\$ 840,00, R\$ 4.999,99, R\$ 850,00, R\$ 1.000,00, R\$ 669,00, R\$ 999,00 e R\$ 999,00.

Nulos os contratos e inexigíveis seus valores, devem as partes retornar ao *status quo ante*.

Assim, a ré deverá restituir à autora os valores eventualmente descontados indevidamente de seu benefício previdenciário e conta bancária, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora desde cada subtração indevida, mediante a aplicação direta da Taxa


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SUZANO
FORO DE SUZANO
5ª VARA CÍVEL
AVENIDA PAULO PORTELA, S/N, Suzano - SP - CEP 08675-230
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Selic, conforme interpretação da Súmula nº. 54 do C. Superior Tribunal de Justiça e artigo 406, *caput* e §§ do Código Civil, na redação da Lei nº 14.905/2024.

A restituição deve se dar de forma simples, e não em duplicidade, eis que não vislumbrada má-fé.

Já no que concerne aos danos morais, os transtornos à autora ultrapassaram o mero aborrecimento, sendo cabível indenização.

Considerando, em especial, a conduta das partes, as respectivas capacidades econômicas, a intensidade da culpa e a extensão dos danos, arbitro a indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, nesta data, conjuntamente em relação aos fatos narrados nesta lide e nos autos nº. 1001109-86.2025.8.26.0606, o que deverá servir de lenitivo à autora e, ao mesmo tempo, incentivará a ré a evitar que fato semelhante volte a ocorrer.

Com relação à indenização por danos morais, são devidos juros de mora e correção monetária, desde a data desta sentença, mediante aplicação direta da Taxa Selic.

Por fim, ressalta-se que a condenação por danos morais em valor inferior ao pleiteado não caracteriza sucumbência recíproca, nos termos da Súmula nº. 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Por essas razões, a procedência de ambas as demandas é de rigor.

Isso posto, julgo PROCEDENTES esta ação 1013233-28.2024.8.26.0606 e a ação 1001109-86.2025.8.26.0606 em apenso, confirmando as liminares concedidas a fls. 120/121 destes autos e fls. 118/119 do processo nº. 1001109-86.2025.8.26.0606, para: (A) DECLARAR nulas as transações impugnadas objetos das lides (contratos de empréstimos de R\$ 41.188,10, R\$ 942,00, R\$ 720,00 e R\$ 4.384,00, bem como as contratações de cartão de crédito consignado e respectivos saques de R\$ 3.080,00 e R\$ 3.080,00, além das transferências para terceiros via pix impugnadas a fls. 11/12 e 35/36, nos valores de R\$ 4.999,99, R\$ 4.999,99, R\$ 989,00, R\$ 998,00, R\$ 4.999,99, R\$ 5.000,00, R\$ 4.999,99, R\$ 4.999,88, R\$ 1.000,00, R\$ 1.000,00, R\$ 4.999,99, R\$ 5.000,00, R\$ 5.000,00, R\$ 840,00, R\$ 4.999,99, R\$ 850,00, R\$ 1.000,00, R\$ 669,00, R\$ 999,00 e R\$ 999,00); (B) CONDENAR a ré a restituir à autora, de forma simples, os valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário e conta bancária em decorrência de tais contratos, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora desde cada subtração indevida, mediante a aplicação direta da Taxa Selic; e (C) CONDENAR a instituição financeira requerida a pagar à parte autora indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora, desde a data desta sentença, mediante aplicação direta da Taxa Selic, nos termos da fundamentação. Julgo extinto o processo (fase de

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SUZANO****FORO DE SUZANO****5ª VARA CÍVEL****AVENIDA PAULO PORTELA, S/N, Suzano - SP - CEP 08675-230****Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

conhecimento), com base no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Em face da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação referentes a ambas as ações.

Certifique a Serventia a prolação desta sentença nos autos nº. 1001109-86.2025.8.26.0606 em apenso, trasladando-se cópia, prosseguindo-se, porém, tão somente nestes autos.

Oportunamente, transitada esta em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe, observadas as formalidades legais.

P.I.C.

Suzano, 30 de junho de 2026.

(assinado digitalmente)

PAULO ROBERTO DALLAN

Juiz de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**