



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000265141**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000028-62.2025.8.26.0587, da Comarca de São Sebastião, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado LUIZ FERNANDES DE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E THOMAZ CARVALHAES FERREIRA.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 2041/26

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. GOLPE DA PROVA DE VIDA. CULPA CONCORRENTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I - CASO EM EXAME:** Apelação do réu contra sentença de parcial procedência dos pedidos para declarar a inexistência de contratos bancários, determinar a restituição dos valores descontados e transferidos, abatidos os montantes creditados na conta do autor, e condenar ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 6.000,00. O réu sustenta ausência de responsabilidade civil, alegando culpa exclusiva da vítima por ter fornecido dados e imagem a terceiros, além do uso de aplicativo e senha pessoal. Pleiteia a improcedência ou redução das condenações e exclusão de transações inexistentes, bem como abatimento de valores estornados. Contrarrazões apresentadas sem preliminares.

**II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO** – Consiste em: 1. definir se houve falha na prestação de serviços bancários apta a configurar responsabilidade civil da instituição financeira por fraude praticada por terceiros, 2. estabelecer a extensão dos danos materiais, 3. analisar a subsistência dos danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR** – Ocorrência de falha na prestação do serviço bancário por ausência de mecanismos de segurança na contratação de empréstimos e realização de transferências - Valores elevados e incompatíveis com o perfil do autor – Incidência da Súmula 479 do STJ – Contudo, culpa concorrente revelada - Colaboração ativa do autor com a fraude ao fornecer dados pessoais e permitir captura de imagem – Repartição proporcional dos prejuízos entre as partes – Exclusão da condenação de transação inexistente – Necessidade de abatimento dos valores estornados – Afastamento da indenização por danos morais - Ausente violação aos direitos de personalidade por se tratar de transtorno decorrente de conduta própria do autor – Readequação da sucumbência para distribuição proporcional entre as partes.

**IV. DISPOSITIVO E TESES** – Recurso do réu parcialmente provido.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança de contratação de empréstimos, mesmo quando há fraude por terceiro. 2. A colaboração ativa da vítima na fraude configura culpa

concorrente, autorizando a repartição proporcional dos prejuízos. 3. A transação inexistente e os valores estornados devem ser considerados no cálculo do prejuízo material. 4. O dano moral não se configura quando o transtorno decorre de conduta imprudente da própria parte autora.

**Legislação Citada:** Súmula 479 do STJ.

**Jurisprudência Citada:** (TJSP; Apelação Cível 1010001-86.2024.8.26.0066; Rel.: Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; J.: 23/09/2025); (TJSP; Apelação Cível 1003182-20.2024.8.26.0136; Rel.: José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II; J.: 08/07/2025).

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c reparação de danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 226/239, que declarou a inexistência dos contratos de empréstimo, cartão consignado, antecipação de 13º salário e pix parcelado, e determinou a restituição dos valores descontados e das transferências realizadas, abatidos os valores creditados na conta, condenando o réu à reparação por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, sentença cujo relatório adoto.

Recurso tempestivo e preparado.

Sustenta o réu apelante a inexistência de responsabilidade civil pelos danos alegados, sob o argumento de que o autor teria fornecido seus dados pessoais e autorizado a captura de imagem por terceiro, viabilizando a contratação dos empréstimos e cartões. Alega, ainda, que as transações foram feitas com o uso do aplicativo autorizado e senha, com o crédito dos valores em conta pessoal. Aduz que apesar de um pouco diferentes do perfil de uso da conta, as transações não configuram fraude, e que o filho do autor possuía acesso à conta, configurando o uso por terceiros. Requer a improcedência dos pedidos iniciais ou, subsidiariamente, o afastamento das condenações relacionadas a débitos anteriores à fraude e outro inexistente, além da redução do dano moral.

Contrarrazões às fls. 267/284, sem preliminares.

**É o relatório.**

**Voto.**

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira apelante por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora, bem como à definição da extensão dos danos alegadamente sofridos.

Respeitado entendimento em contrário, a irresignação recursal do réu comporta parcial provimento.

Na hipótese em análise, restou inequívoco que a parte autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como "golpe da prova de vida", pelo qual recebeu em sua residência suposto preposto do INSS com a informação de que precisaria coletar dados para realizar prova de vida pendente.

Em Boletim de Ocorrência (fls. 20/22), relatou o autor que os fraudadores afirmaram a necessidade de fazer um levantamento sobre prova de vida e realizaram uma foto de seu rosto.

É certo que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que era necessária a prova de vida para a continuidade do recebimento de seu benefício previdenciário.

Entretanto, a sequência de transações e o valor elevado das contratações de empréstimos, cartões de crédito, transferências por pix, destoantes em absoluto do perfil de consumo do autor, demonstravam a provável ocorrência de fraude, a ensejar atitude pronta do réu, de bloqueio para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

Dáí porque não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta, na medida em que à conduta incauta do autor uniu-se a responsabilidade objetiva do réu, revelando-se consistente nos autos a falha na prestação do serviço por ausência de segurança em relação à contratação de empréstimos, sem qualquer avaliação da condição econômica do contratante, com seguidas transferências via PIX do valor dos mútuos e do saldo em conta, em valores elevados.

Portanto, plenamente aplicável ao presente caso o entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da parte autora no caso em questão.

Como já considerado, o autor colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, acreditando tratar-se de realização de prova de vida por preposto do INSS, circunstância inverossímil e amplamente divulgada pelo INSS como fraude recorrente.

Essa conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelos desconhecidos fraudadores, sem se certificar da veracidade das informações, foi relevante também na concretização da operação, ainda que dissonante de seu perfil de uso do serviço.

Dessa forma, conquanto acertada a sentença ao reconhecer a falha na prestação do serviço de segurança prestado pelo réu, devem ser seus termos ajustados diante da inequívoca culpa concorrente do autor na hipótese, que orienta à repartição do prejuízo, no importe de 50% para cada parte, cabendo ao réu arcar com apenas 50% da restituição, devoluções e valores declarados inexigíveis, podendo haver compensação em relação às quantias eventualmente já descontadas do benefício do autor.

No que toca à extensão do dano material, em que pese constar do Boletim de Ocorrência a realização da fraude no dia 25.11.2024, por evidente erro material, é certo que as transações impugnadas iniciaram no dia 16.10.2024, com a obtenção do empréstimo indicado à fl. 25, como alegou a parte autora em sua inicial, sendo que o pix ocorrido no dia 17 alcançou saldo existente em conta, mas que se soma à fraude em razão da repetição de transações em valor elevado, sem qualquer providência do réu, como já considerado.

Nota-se do extrato de fls. 39/41, que grande parte do valor objeto da fraude alcançou saldo existente em conta, integralmente transferido a terceiros.

Todavia, assiste razão ao apelante quanto à exclusão de parte do valor do dano material, porque, de fato, inexistiu a transação indicada no item D da sentença sob a denominação "DIA 18 – DÉBITO VIA PIX de R\$ 9.900,00 em favor de DIEGO DA SILVA FERNANDES", consoante se verifica do extrato de fl. 23.

Também assiste razão ao recorrente quanto à existência de estornos realizados em favor do autor, no valor de R\$ 4.000,00 e R\$ 990,00, no dia 23 (fl. 23), utilizados para nova transação por pix, de sorte que deve ser o valor recebido abatido do montante devido, o que não foi observado pela sentença, que determinou o abatimento tão somente dos valores recebidos pelos empréstimos.

É devido, ainda, o afastamento da indenização por danos morais porque, tendo o autor procedido com incúria, fornecendo seus dados pessoais a terceiro de *sponte* própria, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade imputável ao réu.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias atípicas. Contratação fraudulenta de empréstimo, transferências via PIX e pagamento de boleto. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Defeito na prestação do serviço. Perfil de consumo destoante. Dever de segurança não observado. Conduta negligente da autora ao compartilhar dados sensíveis. Culpa concorrente reconhecida. Compensação dos valores creditados na conta da autora. Vedação ao enriquecimento sem causa. Prejuízo a ser repartido igualmente entre as partes. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1010001-86.2024.8.26.0066; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025);

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recurso do demandado. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA "PIX". Alegação de ausência de falha na prestação dos serviços. Acolhimento parcial. Comprovou-se nos autos que a autora recebeu ligações de um número de telefone idêntico ao de sua agência bancária, o que a fez acreditar que estava em contato com um correspondente do banco demandado, de forma que não

seria possível exigir que desconfiasse da autenticidade do contato realizado. A utilização, pelos golpistas, de número telefônico idêntico ao da agência bancária na qual a demandante possui conta, com o intuito de praticar golpes contra os correntistas, caracteriza fortuito interno, de sorte que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. Fraude que somente se concretizou devido à falha de segurança na prestação do serviço bancário, inerente ao risco da atividade. Todavia, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da demandante contribuiu para a concretização da fraude, visto que informou aos golpistas sua senha pessoal e intransferível, permitindo a contratação dos empréstimos e da transferência via "pix". Prejuízos materiais que deverão ser rateados entre as partes. Apelação parcialmente provida. Recurso da demandante. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Rejeição. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais não devem ser reconhecidos. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1003182-20.2024.8.26.0136; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Cerqueira César - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025).

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais.

Quanto aos honorários, diante do reconhecimento da culpa concorrente, reajusta-se a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, ficando ambas as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação para cada qual, nos termos do Art. 85, § 2º, do CPC, e vedada a compensação nos termos do § 14 do mesmo Artigo, ficando suspensa a exigência do autor pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU.**

**MÔNICA SOARES MACHADO**

**Relatora**