



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000163911

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000196-42.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado PRECIOSA FERREIRA VIEIRA DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 1000196422025

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA ENTREGA DE BRINDE. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS MEDIANTE BIOMETRIA FACIAL. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros quando o sistema de segurança não detecta transações que destoam manifestamente do perfil de consumo e capacidade financeira do correntista, mormente em sucessivas contratações de vulto.
2. A conduta da consumidora que franqueia a captura de sua imagem por suposto entregador, viabilizando a autenticação biométrica utilizada pelos fraudadores, configura imprudência e quebra do dever de cautela, caracterizando a culpa concorrente, mas não exclusiva, apta a atrair a repartição dos prejuízos.
3. Diante da concorrência de causas, impõe-se a divisão dos danos materiais na proporção de 50% para cada parte, afastando-se a condenação à indenização por danos morais em razão da contribuição relevante da vítima para o evento danoso.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 279-286) prolatada pelo MM. Juiz de Direito DR. RAUL MARCIO SIQUEIRA JUNIOR, DA 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SANTOS, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 10.327,00 por danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais, fundamentando-se na responsabilidade objetiva do banco e na presunção de veracidade decorrente da recusa em exhibir documentos técnicos. Não foram interpostos embargos de declaração, sobrevindo a interposição do apelo.

Sustentam as razões recursais (fls. 298-323) que a respeitável sentença: (1) deve ser reformada ante a inexistência de falha na prestação do serviço, uma vez que as operações foram realizadas mediante uso de credenciais pessoais, senha e biometria facial fornecida pela própria recorrida; (2) decorre de culpa exclusiva, ou, subsidiariamente,

concorrente, da própria vítima, que voluntariamente permitiu a captura de sua imagem por desconhecido; (3) não comporta a restituição de valores, pleiteando subsidiariamente a redução do dano material conforme movimentações em extrato; e (4) requer a minoração ou exclusão dos danos morais, reconhecendo-se a culpa da apelada.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 330-356, nas quais a apelada pugna pela manutenção integral do julgado, reiterando a fragilidade dos sistemas de segurança, a atipicidade das transações e a conduta obstrutiva do banco durante a instrução pericial. Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

1. Responsabilidade civil e falha na segurança

A relação jurídica entre as partes é regida pelas normas protetivas do consumidor, sendo a responsabilidade da instituição financeira de natureza objetiva. No caso em tela, é patente a falha no dever de segurança.

Constata-se que, em um curto intervalo de dois dias, foram realizadas sucessivas contratações de vulto —dois empréstimos consignados e cartões de crédito que ultrapassam R\$ 40.000,00 — seguidas de diversas transferências via PIX, o que foge completamente ao padrão de consumo e movimentação da autora. O sistema de monitoramento do banco deveria ter identificado tamanha atipicidade e promovido o bloqueio preventivo das operações, o que não ocorreu. Tal inércia caracteriza o fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela apelante.

O argumento de regularidade das operações mediante uso de credenciais pessoais é frontalmente rebatido pela conduta processual do próprio apelante. Conforme bem destacado pelo juízo singular, a instituição financeira recusou-se, de forma injustificada, a apresentar os documentos técnicos e logs de acesso solicitados pela perita nomeada (fls. 228/231). Mesmo após dilação de prazo (fl. 255), o banco limitou-se a fornecer telas unilaterais, desprovidas de metadados ou força probatória, e declarou expressamente o desinteresse na perícia (fl. 267).

Tal comportamento atrai a incidência imediata do art. 400 do Código de

Processo Civil, gerando a presunção de veracidade quanto à falha sistêmica alegada na inicial. Não pode o banco beneficiar-se da própria omissão, alegando segurança nas transações quando obstrui a via técnica que poderia, eventualmente, corroborar sua tese.

A ausência de bloqueio preventivo diante de operações atípicas confirma o defeito na prestação do serviço, conforme já pacificado em entendimento que vincula as instituições financeiras ao dever de monitoramento de transações destoantes do perfil do cliente. Precedentes:

(1) “AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU SEGUIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE AUTORA. 1. "O atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva" (REsp n. 2.094.978, Ministro João Otávio de Noronha, DJe de 05/10/2023.). [...] (AgInt no REsp n. 2.181.895/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 16/10/2025.)”.

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA ("BOA NOITE CINDERELA"). RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ILEGITIMIDADE ATIVA EM RELAÇÃO A CONTA DE TERCEIRO. OPERAÇÕES ATÍPICAS NÃO BLOQUEADAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DO ITAÚ PROVIDO. RECURSO DO BANCO INTER DESPROVIDO. [...] O Banco [...] falhou em adotar medidas de segurança adequadas para detectar transações atípicas, configurando falha na prestação de serviço. [...] (TJSP; Apelação Cível 1019027-61.2024.8.26.0405; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025)”.

2. Culpa concorrente da vítima

Todavia, embora não se configure a excludente de culpa exclusiva, assiste razão ao apelante quanto à participação da vítima no evento danoso. Ao permitir que um

estranho capturasse sua imagem facial em sua residência, sob o pretexto de receber um brinde, a autora agiu com imprudência e desatendimento ao dever de cautela mínima esperado nas relações cotidianas. A biometria facial é método de autenticação pessoal e sua facilitação por parte da consumidora foi condição determinante para que os fraudadores lograssem êxito no acesso à conta.

Verifica-se, portanto, a concorrência de causas: de um lado, a negligência do banco em não monitorar transações atípicas; de outro, a imprudência da consumidora ao franquear seus dados biométricos a terceiros. Diante desse cenário, a reparação dos danos materiais deve ser repartida equitativamente, na proporção de 50% para cada parte, conforme preceitua a legislação civil vigente.

Diante desse cenário de culpa concorrente, a solução mais adequada é a repartição equitativa do prejuízo, conforme a lógica do artigo 945 do Código Civil. Precedentes:

(1) “AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU SEGUIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE AUTORA. 1. "O atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva" (REsp n. 2.094.978, Ministro João Otávio de Noronha, DJe de 05/10/2023). [...] (AgInt no REsp n. 2.181.895/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 16/10/2025.)”.

(2) “APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES VIA CARTÃO DE CRÉDITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA FALSA CENTRAL”) [...] CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA RECONHECIDA (ART. 945 DO CC) – REDUÇÃO PROPORCIONAL DA INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS INDEVIDOS – SENTENÇA MANTIDA – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1001542-39.2025.8.26.0526; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Salto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

Em razão disso, a condenação à reparação dos danos materiais deve ser fixada em apenas 50% do valor das transações impugnadas, impondo-se à autora o ônus da parcela remanescente, ante o reconhecimento da responsabilidade partilhada pelo infortúnio.

3. Danos materiais e adequação do valor.

No tocante aos danos materiais, a tese de que o saldo na conta teria permanecido positivo após os créditos de empréstimos fraudulentos é juridicamente insustentável para afastar a condenação. A apelada demonstrou o prejuízo efetivo de R\$ 10.327,00, valor que remanesceu subtraído mesmo após as tentativas de mitigação e quitação de contratos que ela jamais anuiu.

Não se pode admitir que o banco utilize os valores de empréstimos espúrios para mascarar o prejuízo real sofrido no patrimônio líquido da consumidora, especialmente quando esta precisou recorrer a auxílio familiar para evitar maiores encargos sobre sua aposentadoria.

A sentença adequou corretamente o valor com base nos comprovantes de desembolso e transferências não estornadas. O prejuízo decorre da cadeia de eventos iniciada pela falha de segurança, sendo imperativa a reparação integral dos danos, nos termos do art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor. Qualquer interpretação diversa permitiria o enriquecimento sem causa da instituição financeira, que se beneficiaria da própria vulnerabilidade sistêmica para manter ativos derivados de fraude.

4. Danos morais

No que tange aos danos morais, a reforma da sentença é medida que se impõe para excluí-los. O reconhecimento do dano moral exige a demonstração de lesão efetiva aos direitos da personalidade, capaz de gerar sofrimento psíquico relevante, abalo emocional expressivo ou afronta concreta à dignidade da pessoa humana, não se confundindo com meros contratemplos ou aborrecimentos comuns à vida em sociedade.

No caso dos autos, embora se reconheça que a situação vivenciada pela autora tenha sido desagradável, a contribuição relevante e decisiva da própria vítima para a consumação da fraude afasta o dever de indenização extrapatrimonial. A situação, embora desagradável, decorreu de uma quebra de segurança na qual a autora participou ativamente

ao fornecer os meios para a validação biométrica, o que retira o caráter de lesão grave e injusta à dignidade necessária para a configuração do abalo moral indenizável.

Nessa linha, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem decidido que a indenização por dano moral não é cabível quando a própria vítima, por comportamento negligente, contribui para a consumação de fraude bancária, ao compartilhar informações pessoais e credenciais de acesso com terceiros, mesmo nas hipóteses em que se constata deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira. Precedentes:

(1) “BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX), após contato telefônico com falsa central de atendimento. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. [...] Culpa concorrente da vítima caracterizada. O autor violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. [...] Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. [...] (TJSP; Apelação Cível 1000919-36.2025.8.26.0344; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025)”.

(2) “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". [...] Conquanto o demandante tenha, incontroversamente, realizado voluntariamente a transferência via "PIX" a terceiros fraudadores, fato é que o banco demandado não comprovou que os empréstimos pessoais celebrados na mesma data, em valor praticamente equivalente, foram obtidos pelo demandante, ônus que incumbia à instituição financeira. [...] DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1001237- TJSP; Apelação3; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025).

Considerando o desfecho da lide, verifica-se que a autora decaiu de parte preponderante de sua pretensão: teve negado o pedido de indenização por danos morais e,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quanto aos danos materiais, obteve êxito em apenas metade do valor pleiteado.

Impõe-se, portanto, a readequação dos ônus sucumbenciais para refletir o maior decaimento da autora, que deverá arcar com 75% (setenta e cinco por cento) das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, cabendo ao banco réu o pagamento dos 25% (vinte e cinco por cento) remanescentes. Ficam fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o proveito econômico obtido por cada parte, observada a gratuidade da justiça deferida à autora.

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso para reconhecer a culpa concorrente da vítima, excluindo a reparação por danos morais e repartindo igualmente os materiais. Por consequência, redistribuir os ônus sucumbenciais também em idêntica medida, com 50% de custas e honorária fixada em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da parte contrária, porquanto vedada a compensação - observada a gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem o posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).