



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001238402

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000416-84.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIALVA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria, em julgamento estendido, julgaram prejudicado o recurso da autora e deram parcial provimento ao recurso do reu, vencidos os 2º e 3º Desembargadores, declara voto o 2º., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ, LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO

São Paulo, 19 de novembro de 2025.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 53669

APEL.Nº: 1000416-84.2025.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

APTES. : MARIALVA DOS SANTOS e BANCO MERCANTIAL DO BRASIL

S/A

APDOS. : OS MESMOS

Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Golpe da “falsa central” – Contratação de empréstimos com transferência de valores via PIX a contas de terceiro – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações que destoavam do perfil do consumidor – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) - Configurados os danos materiais – Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe – Restituição dos valores descontados da autora que devem se dar de forma simples – Dano moral, ante o reconhecimento de concorrência de culpas, não vislumbrado - R. sentença reformada, em parte – Recurso do réu parcialmente provido, restando prejudicado o da autora.

São apelações interpostas em face da r. sentença de fls. 211/217, que julgou procedente a ação declaratória c.c. indenização por danos material e moral, que MARIALVA DOS SANTOS dirigiu em desfavor de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Apela o Banco réu sustentando, em síntese, que os fatos se deram por culpa exclusiva da vítima. Busca a improcedência da ação.

Adesivamente, recorre a autora pugnando, em suma, pela majoração do *quantum* indenizatório a título de danos morais.

Após contrariedades, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registra-se que a r. sentença julgou procedente a ação, nos seguintes termos:

“Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c ressarcitória material e moral ajuizada por MARIALVA DOS SANTOS em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. Aduz, em síntese, que é pensionista do INSS e possui conta corrente junto à requerida, onde recebe seu benefício previdenciário. Afirma que, em 27/06/2024, recebeu uma comunicação de oferta de empréstimo consignado, por meio de uma preposta da requerida chamada Beatriz, que a condicionou a aceitar por meio de um link. Alega que, agindo de boa-fé, clicou no referido link e, ao realizar tal procedimento, terceiros, sem sua autorização, ingressaram em sua conta bancária, realizando empréstimos fraudulentos e saques não autorizados, dos quais a autora não teve acesso, nem ciência, totalizando um prejuízo de R\$ 15.615,79. Requer a declaração de inexigibilidade dos valores reclamados e lançamentos provenientes dos empréstimos consignados, a condenação da ré a devolver todos os descontos sofridos e prejuízos inerentes, no valor de R\$ 15.615,79, acrescidos de eventuais juros, correções e multas, tudo em dobro, totalizando R\$ 31.231,58, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00. Juntou documentos (fls. 13/38).

A gratuidade de justiça foi deferida à autora (fls. 39/40).

Citação (fls. 47/49). Contestação (fls. 50/73). Juntou documentos (fls. 74/187).

Réplica (fls. 191/201). Especificação de provas (fls. 205 e 206/207).

É o relatório.

FUNDAMENTO E DECIDO.

[...]

Com efeito, a relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, nos termos da Súmula 479 do 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."

[...]

No caso dos autos, a autora, pessoa idosa e pensionista, alega ter sido vítima de fraude, resultando na contratação de diversos empréstimos e na subsequente transferência dos valores de sua conta. O extrato de fl. 165 demonstra que, no mesmo dia das contratações (27/06/2024), foram realizadas duas transferências via PIX para uma pessoa identificada como "Beatriz Dinisi", nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 6.702,00, totalizando R\$ 16.702,00, quantia que se aproxima do valor total dos empréstimos fraudulentamente contraídos (R\$ 15.615,79). Tal movimentação atípica, com o esvaziamento quase total dos valores recém-creditados, configura forte indício de fraude e transações fora do perfil da consumidora.

O banco réu, em sua defesa, sustenta a regularidade das transações, alegando que foram realizadas mediante o uso de senha pessoal e intransferível da autora. Contudo, não logrou êxito em comprovar, de forma inequívoca, a manifestação de vontade da autora na contratação dos referidos empréstimos.

As telas sistêmicas apresentadas (fls. 74/79), embora indiquem o uso de credenciais, não são suficientes, por si sós, para afastar a possibilidade de fraude ou vício de consentimento, especialmente diante da vulnerabilidade da consumidora e das circunstâncias suspeitas que envolveram as operações.

*Verifica-se, outrossim, que a senha e o token (ou chave de segurança) não são seguros e imunes a fraudes, conforme julgados do e. TJ/SP:
*[...]**

Nesse contexto, vê-se que ocorreu fraude praticada por terceiros. Nesse caso, a responsabilidade deve ser atribuída à ré em razão do risco do empreendimento.

[...]

Assim, diante da ausência de prova robusta da regular contratação dos empréstimos pela autora e da evidente ocorrência de fraude que resultou no desvio dos valores, impõe-se a declaração de inexigibilidade dos débitos correspondentes e a restituição dos valores indevidamente descontados.

A restituição, contudo, deve se dar na forma simples, pois não restou demonstrada a má-fé da instituição financeira, requisito para a repetição em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC.

[...]

Quanto aos danos morais, estes são evidentes. A autora,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoa idosa e pensionista, viu-se privada de parte significativa de seus proventos em razão de débitos fraudulentos, sofrendo angústia, preocupação e abalo em sua tranquilidade que extrapolam o mero dissabor cotidiano. A situação vivenciada, com a contratação de empréstimos não solicitados e o desvio de valores de sua conta, certamente gerou abalo psicológico e financeiro considerável.

Na fixação do quantum indenizatório, devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como o caráter pedagógico e punitivo da medida, sem implicar enriquecimento ilícito da vítima.

Considerando as circunstâncias do caso, a capacidade econômica das partes e a extensão do dano, entendo razoável a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Destarte, a procedência do feito é de rigor.

Do exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por MARIALVA DOS SANTOS em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. para DECLARAR a inexigibilidade dos débitos oriundos dos contratos de empréstimo n° 000807784440, 000807784441, 000807784467, 910002088496, 910002088498, bem como da Reserva de Margem Consignável (RMC) n° 6793339 e do saque no cartão VISA CONSIGNADO MAIS no valor de R\$ 1.575,00, todos datados de 27/06/2024, descritos na exordial. CONDENAR o réu a suspender os descontos e restituir à autora, na forma simples, todos os valores eventualmente descontados de seus benefícios previdenciários ou de sua conta corrente em razão dos contratos ora declarados inexigíveis, que serão apurados em fase própria, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto e acrescidos de juros de mora legais a partir da citação, bem como a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora legais a partir da citação (art. 406 do CC).

Condeno, ainda, a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação.”

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao caso aplica-se plenamente o CDC, bem assim seu art. 6º, VIII, nos termos da Súmula 297, do C. STJ.

Cuida-se de mais um caso em que operações financeiras são realizadas mediante vício de consentimento, eis que os golpistas, se passando por funcionários dos bancos, induzem a erros os consumidores.

É de conhecimento geral que há diversos golpistas e até mesmo quadrilhas especializadas em ludibriar pessoas através de ligações telefônicas e contatos por aplicativos de mensagens, sendo que muitas vezes logram êxito em obter informações e senhas de acesso.

Os Bancos bem sabem disso, tanto é assim que foi desenvolvida a Teoria da Responsabilidade do Risco da Atividade e, não se pode olvidar, por outro lado, que respondem objetivamente perante o correntista.

A autora juntou toda a documentação que lhe competia, incluindo Boletim de Ocorrência Policial e descrição das operações não reconhecidas.

Como é cediço, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre o chamado “golpe da falsa central telefônica”, no qual falsários se passando por funcionários das Instituições Financeiras convencem a vítima a entregar senhas e demais dispositivos pessoais de segurança, possibilitando a realização de transações fraudulentas.

O caso em análise é exatamente a hipótese em comento, sendo certo que, ao que parece, a parte autora seguiu as orientações dos estelionatários, acessando *link* por estes disponibilizado o que possibilitou a contratação de empréstimos e realização de transferência dos créditos, via Pix, não obstante as notórias advertências veiculadas diariamente nas mídias sociais a respeito do golpe.

Por outro lado, não se pode deixar de analisar também eventual responsabilidade da instituição financeira no tocante à prevenção das ações dos criminosos, como se poderia esperar, como, por exemplo, na análise do volume e perfil das transações, proteção de dados da correntista, bloqueio preventivo de compras e/ou transferências estranhas realizadas em nome do cliente.

A questão vem sendo debatida amplamente pela jurisprudência, tanto que foram editados os Enunciados n^{os} 13 e 14, ambos da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, consolidando o seguinte entendimento:

Enunciado 13: "No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial."

Enunciado 14: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."

Desta feita, considerando-se a relação de consumo existente, analogicamente, aplica-se ao caso referidos entendimentos a fim de avaliar também o comportamento da parte ré no tocante à análise do perfil do correntista e, com isso a responsabilidade do Banco pelo evento.

E, no caso, certo que não se desvencilhou o réu de comprovar que a movimentação financeira discutida estaria dentro da habitualidade de consumo.

De se concluir, assim, que, além da culpa da parte autora, que, sem a devida cautela, deu acesso aos criminosos às suas senhas, permitindo a prática da fraude, houve, também, falha do réu na prestação dos serviços bancários, o que caracteriza o fortuito interno.

Assim, destacada a aplicação da Súmula 479, do C. STJ, afastada a tese culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se tem como afastar a responsabilidade objetiva do recorrente, sendo inaplicável à espécie o disposto no art. 14, § 3º, do CDC, que assim assinala:

Art. 14. 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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;*
*II - a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro.*

Apenas para melhor ilustrar a questão, *mutatis mutandis*, veja-se o que segue, com nossos destaques:

*Direito Civil. Apelações recíprocas. Ação de ressarcimento de valores e danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Caso em Exame Ação de indenização por danos morais cumulada com restituição de valores ajuizada por Jose Aparecido Barros contra o Itaú Unibanco S/A devido a fraude financeira atribuída a falhas nos mecanismos antifraude dos bancos. A parte autora, cliente do Itaú Unibanco teve sua conta invadida com pagamento de boleto em benefício de terceiro. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em responsabilidade do Banco do Itaú Unibanco pela falha de segurança que permitiu a fraude e o cabimento em condenação por danos morais. Razões de Decidir 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, 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. Constatado erro material no dispositivo da sentença. Dispositivo e Tese Recurso da autora parcialmente provido para corrigir erro material. Recurso do réu desprovido. 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. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14, caput e § 3º. (TJSP; Apelação Cível 1015316-89.2024.8.26.0068; Relatora: Lidia Regina Rodrigues Monteiro***



Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025)

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE SEGURANÇA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Legitimidade passiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 297 do STJ, diante da subtração de valores da conta corrente do autor. Aplicação da Súmula 479 do STJ: **responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraudes em operações bancárias. Golpe da falsa central de atendimento configura risco inerente à atividade bancária. Inexistência de culpa exclusiva do consumidor diante de fraude sofisticada. Comprovados a falha na prestação do serviço e o nexo causal, impõe-se a restituição integral dos valores subtraídos.** RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003260-27.2024.8.26.0358; Relator: Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2025; Data de Registro: 27/07/2025)*

*Ação declaratória de nulidade de débito c.c. repetição de indébito" - Autores vítimas do "golpe da máquina de cartão" – Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio da operação mediante uso do cartão em padrão e valor completamente destoante do perfil de utilização dos autores – **Circunstância que impede a caracterização de fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima** – Autores que fazem jus à declaração de inexigibilidade do valor relativo à operação indevida (R\$ 4.000,00), assim como à respectiva restituição do respectivo valor. Responsabilidade civil – Falha na prestação de serviço do banco réu caracterizada pela não detecção e bloqueio da operação fraudulenta – Negativa do banco réu de estorno do valor contestado - Condenação do banco réu à restituição em dobro do valor cobrado indevidamente e pago pelos autores que deve prevalecer – Entendimento firmado no STJ no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva – Publicação dos citados precedentes que se deu em 30.3.2021, de modo que a devolução em dobro somente deve ocorrer quanto aos débitos indevidos após essa data, como ocorrido na hipótese vertente –*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Procedência da ação mantida – Apelo do banco réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1091420-31.2021.8.26.0100; Relator: José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023)

Diante desse quadro, destacando-se a aplicação do artigo 14, do CDC, outro resultado não se poderia esperar senão a declaração da inexigibilidade dos contratos firmados, com condenação do réu à restituição da quantia indevidamente descontada da autora, mas de forma simples, eis que não comprovada a má-fé do requerido.

As quantias a serem restituídas deverão ser corrigidas monetariamente a partir do desembolso, com juros legais a contar da citação.

De outro lado, mesmo considerando-se que fora a autora induzida a erro, certo que sua desídia deu azo à concretização da fraude, tendo sua parcela de culpa quebrado o nexo havido entre a falha na prestação dos serviços e o gravame extrapatrimonial, não se podendo reconhecer, por tal razão, a caracterização de dano moral indenizável.

Nesse sentido:

Apelação – Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Em que pese, com efeito, seja incontroverso que a autora, por descuido seu, foi vítima de "golpe" extensamente difundido na mídia, não se pode olvidar, todavia, a concorrência de culpa da instituição financeira requerida, mormente porque não impediu, como lhe era esperado, o vazamento de informações pessoais de sua correntista – No mais, impende esclarecer que era



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever, igualmente, da instituição financeira impedir a consecução de operações incompatíveis com a movimentação usual da consumidora – Inexigibilidade das transações controvertidas – Dever de restituição das quantias efetivamente pagas – Artigo 884, "caput", do Código Civil – Dano moral inexistente – Observado que a autora concorreu para o evento danoso, não se vislumbra, nem de longe, o desassossego anormal e excepcional capaz de caracterizar a lesão moral indenizável – Manutenção, todavia, da condenação imposta pela r. sentença, em atenção ao princípio da "non reformatio in pejus" – Recurso a que se dá parcial provimento. (TJSP; Apelação Cível 1009311-20.2023.8.26.0704; Relator: Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2024; Data de Registro: 25/04/2024)

O caso é, pois, de parcial procedência das ações.

Vencidas e vencedoras, ambas as partes arcarão com custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada uma, além de honorários advocatícios, que ora são arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, em desfavor do réu, e em 10% sobre o importe pleiteado a título de danos morais, a cargo da autora, ressalvada a aplicação do art. 98, § 3º, do CPC.

Pelo exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso do réu, restando prejudicado o interposto pela autora.

SOUZA LOPES
Relator



Voto nº 61040
Apelação Cível nº 1000416-84.2025.8.26.0224
Comarca: Guarulhos
Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado/Apelante: Marialva dos Santos

DECLARAÇÃO DE VOTO

Na hipótese ouso divergir da I. Maioria:

O caso versa sobre o chamado golpe da falsa central telefônica, através do qual a vítima é induzida a erro acreditando falar com um funcionário da instituição financeira.

O voto do I. Relator reconheceu a culpa concorrente do banco réu sob fundamento de que negligente ao permitir a realização das operações fraudulentas sem adotar ações preventivas como análise do perfil das transações, proteção de dados do correntista, bloqueio preventivo de operações, dentre outros.

Todavia, não há nos autos demonstração alguma a respeito dessas supostas falhas apontadas no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

voto.

Como se sabe, essa modalidade de fraude é realizada porque a vítima, induzida a erro, fornece ou realiza diretamente as operações, sem qualquer participação da instituição financeira.

O caso em tela não distoa de inúmeros outros da mesma espécie julgados por esta C. Câmara.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do réu para julgar improcedente a ação, **PREJUDICADO** o recurso da autora.

IRINEU FAVA

Desembargador Vencido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	12	Acórdãos Eletrônicos	TEODOZIO DE SOUZA LOPES	2DF35A25
13	14	Declarações de Votos	Irineu Jorge Fava	2E2C8486

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000416-84.2025.8.26.0224 e o código de confirmação da tabela acima.