



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000309058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000681-15.2025.8.26.0474, da Comarca de Potirendaba, em que é apelante ZENAIDE BRAGA BRIONI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 50536

APELAÇÃO Nº: 1000681-15.2025.8.26.0474

COMARCA: POTIRENDABA

APELANTE: ZENAIDE BRAGA BRIONI (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

*APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos materiais e morais – fraude bancária – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência.

Responsabilidade objetiva e fortuito interno – Banco responde objetivamente pelos danos gerados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Caso concreto em que o fraudador detinha dados sigilosos da requerente idosa, o que indica falha na segurança de dados (fortuito interno) – Operações de empréstimo e transferências via PIX que, ademais, destoavam do perfil de utilização da correntista, evidenciando falha no dever de vigilância e no sistema antifraude do banco - Inexistência do débito – Empréstimos realizados sem a efetiva manifestação de vontade da consumidora – Nulidade do negócio jurídico por ausência de consentimento – Declaração de inexistência das transações que se impõe.

Danos morais – Não evidenciados – A efetiva contribuição da vítima para a concretização do golpe, ao negligenciar cautelas mínimas de segurança e fornecer acesso à sua conta a terceiros, afasta a caracterização do dano moral indenizável – Aborrecimento decorrente de situação para a qual a autora concorreu diretamente – Sentença parcialmente reformada.

Recurso provido em parte.*

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito e relação jurídica (empréstimo indevido) c/c danos morais e materiais c/c pedido de tutela de urgência antecipada” ajuizada por **ZENAIDE BRAGA BRIONI** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 318/327, que condenou a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade da justiça.

Apela a autora (fls. 332/345) procurando reverter a r. sentença, argumentando que, na qualidade de pessoa idosa e hipervulnerável, foi vítima de fraude de

engenharia social via aplicativo WhatsApp por suposto preposto do Banco, sendo induzida a erro sob a promessa de refinanciamento e unificação de parcelas. Requeveu a declaração de inexistência da dívida e da relação jurídica consubstanciada no empréstimo fraudulento (no valor total de R\$ 21.525,84), a procedência do pedido de danos materiais para restituição em dobro do valor de R\$ 2.511,88 (referente ao empréstimo de 13º salário e parcelas do "Empréstimo Resolve"), bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 20.000,00 e a fixação de honorários sucumbenciais no patamar máximo de 20%.

Recurso isento de preparo recursal e respondido (fls. 364/368).

É o relatório.

VOTO.

Narra a autora ser idosa de 69 anos e pensionista com baixo grau de instrução e que utiliza os serviços do Banco réu para o recebimento de seu benefício previdenciário.

Conta que, em 21 de fevereiro de 2025, foi contatada via WhatsApp por um suposto preposto do Banco réu que, utilizando a identidade visual da instituição, ofereceu o refinanciamento e a unificação de seus empréstimos consignados para redução das parcelas.

Induzida a erro, a autora seguiu as instruções e clicou em um link enviado, sendo surpreendida, na mesma data, com um depósito não solicitado de R\$ 3.125,00 em sua conta.

Orientada pelo suposto atendente, realizou a devolução integral do valor acreditando tratar-se de um estorno para a conta da instituição.

Todavia, nos meses subsequentes, a requerente notou que seu benefício foi creditado em valor inferior ao habitual, confirmando, em abril de 2025, a existência de dois empréstimos fraudulentos realizados em seu nome nos valores de R\$ 2.397,00 e R\$ 728,00.

A fraude resultou em uma dívida total consolidada de R\$ 21.525,84,

parcelada em 36 prestações de R\$ 527,94, as quais passaram a ser descontadas diretamente de sua pensão por morte.

Diante da falha de segurança do Banco réu, por permitir o acesso de terceiros aos dados e à conta da cliente, a autora busca a declaração de inexistência do débito e a reparação por danos materiais e morais sofridos.

A r. sentença de improcedência da ação foi assim fundamentada:

“É o relatório.

DECIDO.

Passo a analisar as providências necessárias na fase do art. 347 do CPC.

Valendo-se dos apontamentos doutrinários do processualista MEDINA temos que as providências: "Podem relacionar-se à regularização de requisitos processuais, a tornar efetivo o contraditório, ou à proposição de provas constituendas". Mais adiante: "O adjetivo 'preliminares' revela que as 'providências' antecedem, são prévias, a um determinado ato, qual seja o julgamento da lide, que pode ser sem audiência (antecipado) ou com audiência (como é o normal). Mas, de qualquer maneira, as 'providências preliminares' preparam o caminho para o julgamento da causa" (Novo Código de Processo Civil 5ª ed., - RT 2017 págs. 630/631).

De proêmio, afasto a alegação de ausência de interesse processual, uma vez que o direito constitucional de ação, previsto no artigo 5º, inciso V, da CF/88, não se submete à prévia tentativa de resolução pelas vias administrativas.

Ademais, a parte requerente dirigiu seu pleito perante a requerida, mas não obteve a pretensão almejada. Da mesma forma, os pedidos formulados, por si só, evidenciam a necessidade e a utilidade do ajuizamento de demanda para obtenção do direito pretendido, mormente considerando que a negativa da requerida ainda persiste, materializada nas razões da contestação, que configura resistência do réu.

Adiante, avalia-se, em sequência, a possibilidade de julgamento

conforme o estado do processo (art. 353 e seguintes do CPC). Eis que se verifica que o processo comporta julgamento antecipado, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois não há necessidade de produção de outras provas.

O Colendo SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, em julgamento de Recurso Repetitivo definiu o Tema 437, com a fixação da seguinte tese: "Não configura cerceamento de defesa o julgamento antecipado da lide, ante os elementos documentais suficientes" (REsp nº 1114398 Rel. Min. Sidnei Beneti). Nessa linha procedimental também foi aprovado o Enunciado 27 da I Jornada de Direito Processual Civil da CJF/STJ, sob a Coordenadoria-Geral do Ministro Mauro Campbell Marques, a saber: "Não é necessário o anúncio prévio do julgamento do pedido nas situações do art. 355 do CPC".

O Egrégio TJSP já decidiu: "Como cediço, ao Juiz, enquanto destinatário precípua da prova, compete deferir somente as provas úteis ao deslinde da controvérsia (art. 370 do CPC/2015), no sentido de formar o seu livre convencimento motivado (art. 371 do CPC/2015). E, encontrando-se a causa "madura" para julgamento, surge-lhe o dever, e não mera faculdade, de proceder à imediata resolução da lide, em cumprimento ao princípio da efetividade da prestação jurisdicional e à garantia constitucional à razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, da CF/88)". (Apelação Cível nº 1000403-29.2016.8.26.0474 Comarca de origem: Potirendaba v.u. Rel. Des. Paulo Barcellos Gatti j. 21/10/2019).

O ponto de maior controvérsia na demanda é exclusivamente de direito, sendo desnecessária a dilação probatória, pois os fatos, por si próprio, são de fácil compreensão. Necessário, nessa envergadura, a composição imediata do litígio, com arrimo no art. 355, inciso I, do CPC. Na forma disposta pelo art. 4º do CPC, atribui-se ao Poder Judiciário o dever de razoabilidade na duração do processo e satisfatividade na prestação jurisdicional. Essa é a meta CNJ 2021 (XIV Encontro Nacional do Poder Judiciário).

Oportuna a lição processual de JOSÉ MIGUEL GARCIA MEDINA ao esclarecer que: "Ao designar desnecessariamente, audiência para a produção de provas, adiando-se, indevidamente, a resolução da lide, acaba-se por violar o princípio da economia processual, bem como a disposição constitucional que assegura às partes razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, CF/1998). Não se trata de mera "faculdade" do juiz: inexistindo razão para a produção de provas em audiência, impõe-se ao juiz proferir, de imediato, a sentença" (Direito Processual Civil Moderno, 4ª ed., RT, pág. 569).

Ainda antes de afrontar o mérito, ressalto que as questões serão resolvidas ante a livre apreciação das provas, atendendo aos fatos e circunstâncias constantes nos autos, pelo Juízo, ainda que não alegados pelas partes (artigo 371 do CPC), e os motivos ensejadores do convencimento serão objeto de fundamentação, seguindo-se preceito constitucional (artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal) e processual (artigo 489 do CPC).

O pedido inicial é improcedente.

Eis que, embora tenha sido deferida a prova pericial nos autos, a qual não foi realizada pelo desinteresse da parte requerida, tem-se que a prova dos autos demonstra que foi a própria parte autora quem realizou e desejava a contratação de refinanciamento dos empréstimos já entabulados.

Pois bem. Em consulta a prova documental, afirma a parte autora que foi vítima de um golpe aplicado por estelionatários, mediante a contratação de refinanciamento de empréstimos em seu nome. Pelas próprias alegações da parte autora, restou evidente que se tratou de um golpe. Bastava à parte autora ter ligado na própria agência para conferir os fatos ao invés de passar os seus dados pessoais aos golpistas. Note-se que a própria parte autora admitiu que acreditou nos golpistas, sem a conferência necessária em momento anterior.

Não se olvida, que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos é objetiva, sendo tal questão objeto da Súmula 479 do CSTJ, a saber: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Contudo, no caso dos autos, não se trata de fortuito interno, haja vista que a instituição bancária ré não possui qualquer ligação com a fraude perpetrada pelo terceiro, haja vista que foi a própria parte autora quem contratou, por sua livre e espontânea vontade, junto a instituição financeira, referidos empréstimos, que se deram de forma eletrônica/digital (vide fls. 54ss). Nesse contexto, não há outra conclusão plausível senão a de que houve culpa da vítima, pela falta do dever de cuidado, o que exclui a responsabilidade da parte requerida, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Operação bancária fraudulenta

Danos materiais e morais. Conta empresarial. Representante da empresa que recebe ligação dias depois de ser interpelado na agência sobre a necessidade de substituir o token físico pelo QRCode e, acreditando estar em continuidade de atendimento, segue os passos da estelionatária para "atualizar" o token. Engenharia social. Golpe visando incutir confiança no usuário que ingressa em site falso e ali digita senha eletrônica para login e, depois, fornece chave do token antigo, proporcionando TED fraudulenta de quase 50 mil reais. Valor, entretanto, que não se mostra incompatível com atividade de autoposto, tudo indicando ter sido dentro dos limites autorizados pelo cliente por canal de atendimento. Ausência de demonstração de nexo do dano com a atividade do banco. Verificação de fortuito externo. Instituição financeira que não tem ingerência na essência dos negócios realizados pelos seus usuários. Ação improcedente. Recurso do réu provido e prejudicado o da autora. (TJSP; Apelação Cível 1012776-91.2019.8.26.0602; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2022; Data de Registro: 07/04/2022)"

Logo, inexistente um único indício de que a instituição bancária ré tenha tido participação mínima na fraude perpetrada por terceiros em detrimento da parte autora, haja vista ter sido a própria parte autora que confirmou seus dados pessoais ao terceiro fraudador e passou suas informações bancárias (vide fls. 02-04). Ora, no caso em análise houve mesmo a fragilização da própria segurança bancária pela parte autora, ao ceder para terceiros dados que são sigilosos e intransferíveis.

De fato, verdadeiramente não há como imputar à parte requerida a obrigação de monitorar a conduta de seus clientes, em permanente juízo de valor sobre as operações por eles empreendidas. Entender de modo diverso, responsabilizando as financeiras por situações alheias e de estrito dolo de terceiros (em que o dano não é causado pela atividade, a qual não passa de ocasião para a ocorrência do evento) seria o mesmo que admitir que a responsabilidade é por "risco integral", o que não tem abrigo no ordenamento jurídico brasileiro.

Demais disso, cabe ainda salientar que a forma contratual bancária avançou, de forma gradual, atingindo-se a segurança da contratação digital, antes não vista, em se tratando de contratos assinados de punho próprio do consumidor, sem o reconhecimento de firma. Inúmeros mecanismos são disponibilizados para conferir segurança jurídica a contratação digital, tais como: a assinatura via token/certificado digital, o aceite sistêmico em plataforma digital apropriada mediante acesso criptografado, a biometria digital, a contratação por reconhecimento de voz ou até mesmo contratação através da captura fotográfica do rosto do contratante, também conhecida como biometria facial, dentre outros.

Seguindo essa linha interpretativa, surgiu a edição do Tema 1061

de Recurso Repetitivo, conferindo-se o ônus probatório de contratação válida à instituição financeira responsável pela edição contratual. Contudo, citado Tema dispõe sobre o ônus probatório, mas não exige que a prova a ser produzida seja exclusivamente a perícia grafotécnica ou de outra natureza.

Por razões lógicas-jurídicas, mesmo que inquinada de vício a manifestação de vontade pelo consumidor, encontra-se nos autos outros elementos probatórios suficientes a confirmar a validade contratual digital, consistente nas cautelas indicadas pelo dossiê que compõe as atividades de assinatura digital contratual (vide fls. 54ss), de modo que não há se falar em cerceamento de defesa, sob esse enfoque processual.

Essa é orientação jurisprudencial de maior alcance para dirimir a controvérsia, confira-se:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO DE APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS INDEVIDAS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME *Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de nulidade de contrato de empréstimo consignado, inexistência de débito, restituição de valores e indenização por danos morais. O recorrente sustenta que foi ludibriado pela instituição financeira ré, que teria imposto a contratação por meio de ligação telefônica, sem sua real anuência.*

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO *Há duas questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação do empréstimo consignado; (ii) determinar se há fundamento para a restituição em dobro dos valores cobrados e para a indenização por danos morais.*

III. RAZÕES DE DECIDIR *A relação entre as partes é de consumo, sendo cabível a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, conforme o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, quando presentes os requisitos legais. A instituição financeira demonstrou a regularidade da contratação por meio da apresentação do termo de adesão ao empréstimo consignado, devidamente assinado digitalmente pelo autor, além da cópia de seu documento pessoal. A assinatura eletrônica por biometria facial constitui meio idôneo e juridicamente válido para a formalização de contratos, conforme previsto no art. 3º, III, da Instrução Normativa INSS nº 28/2008 e no art. 107 do Código Civil. Ademais, os valores do empréstimo foram depositados na conta do autor e a geolocalização corresponde ao seu endereço, o que infirma a alegação de*

fraude. Não há prova de que a contratação tenha ocorrido exclusivamente por meio de ligação telefônica, sendo suficiente a documentação apresentada pelo réu para demonstrar a regularidade da contratação, sendo assim indevidas a restituição dos valores pagos e a indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO *Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CC, art. 107; CPC, art. 85, §11; INSS, Instrução Normativa nº 28/2008, art. 3º, III. (TJSP; Apelação Cível 1008563-89.2024.8.26.0077; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025) (grifos meus)"*

“Negativa de contratação afastada. Recorrente que apresenta 'Dossiê probatório de contratação digital', com captura de imagem da autora, dados do celular utilizado, latitude e longitude, IP. Prova razoável de contratação. Desnecessidade de prova pericial e impossibilidade de sua realização dada a escolha do juizado da autora. Improcedência decretada. Manutenção do empréstimo. Recurso provido. Sem sucumbência” (TJSP - Recurso Inominado Cível: 1042764-36.2022.8.26.0576 - Rel. São José do Paulo Sérgio Romero Vicente Rodrigues - 5ª turma Cível, DJe 27/10/2023)

“AÇÃO DE ANULAÇÃO DE CONTRATO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Descabimento. CONTRATO BANCÁRIO. Cédula de Crédito Bancário. Contrato Eletrônico. Validade. No dossiê da contratação constou todas as informações necessárias, como aceite da política de biometria facial e política de privacidade, dicas de segurança, captura de selfie. O réu colacionou aos autos provas fartas, cujo conteúdo é claro ao indicar a autoria do requerente. Geolocalização que se refere ao endereço residencial apontado na inicial. Fornecedor de serviço que demonstrou a relação contratual entre as partes e licitude das cobranças. Sentença mantida. Recurso não provido” (TJSP - Apelação Cível: 1001626-52.2022.8.26.0459 Rel. Des. Helio Faria - 18ª Câmara de Direito Privado DJe 09/06/2024)

Desta feita, inexistindo falha na prestação do serviço da parte requerida, a improcedência dos pedidos é medida de rigor.

Ante ao exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais deduzidos por ZENAIDE BRAGA BRIONI em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A. Em consequência, JULGO EXTINTO o feito, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC.

Arcará a parte autora com o pagamento das despesas processuais

e os honorários advocatícios da requerida que fixo em 10% sobre o valor atribuído à causa. Fica suspenso o ônus de sucumbência, nos moldes do art. 98, parágrafo 3º, do CPC.

Em caso de recurso de apelação, ciência à parte contrária para, querendo, apresente contrarrazões no prazo de 15 dias úteis (art. 1.010, §1º do CPC). No mesmo sentido, recurso adesivo. Após, subam os presentes autos ao Egrégio Tribunal competente, com nossas homenagens e cautelas de estilo. Com o advento da Lei n. 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo ad quem, na forma do artigo 1.010, §3º a seguir transcrito: após as formalidades previstas nos §§1º e 2º, os autos serão remetidos ao tribunal pelo juiz, independentemente de juízo de admissibilidade.”

Oportunamente, arquivem-se os autos, com as cautelas de estilo.

P.I.C.”.

Meu voto dá parcial provimento ao recurso

A ocorrência de fraude é fato incontroverso nos autos, entretanto a instituição financeira, ao contestar, alegou não vislumbrar qualquer responsabilidade sua na perpetração do ilícito, entendendo caso de culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o Banco réu serviço de natureza bancária, figurando a autora como destinatária final e consumidora (artigo 3º, §2º, do CDC e súmula 297 do STJ).

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira”.

A responsabilidade do requerido, como prestador do serviço bancário, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ônus da prova a cargo do requerido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto

Gonçalves *“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Assim, incumbia ao Banco réu comprovar a legitimidade das transações bancárias não reconhecidas pelo autor, pela regra da inversão do ônus da prova em favor da consumidora requerente (art. 6º, VIII, do CDC).

A fraude noticiada na inicial ocorreu porque terceira pessoa, passando-se por funcionário do Banco réu, entrou em contato telefônico com a autora demonstrando prévio conhecimento de dados de caráter pessoal e sigiloso, informando a suposta necessidade de cancelar o cartão consignado da requerente.

Em princípio, portanto, não houve indícios que legitimassem qualquer desconfiança sobre o contato realizado, já que a fraude se iniciou a partir do acesso a dados sigilosos e direcionados, realizando-se contato telefônico na própria residência da consumidora.

Foram realizadas as seguintes transações impugnadas: dois empréstimos em nome da autora, sendo um no valor de R\$ 2.397,00 e outro no valor de R\$ 728,00, gerando uma dívida consolidada de R\$ 21.525,84, mediante pagamento em 36 parcelas de R\$ 527,94, além do depósito e subsequente retirada induzida de R\$ 3.125,00 (correspondente a soma dos valores dos dois empréstimos acima mencionados) da conta de titularidade da requerente (fls. 26).

Nota-se que as operações não deixaram de se realizar por interferência do Banco réu, que se omitiu em seu dever de vigilância, permitindo a movimentação atípica e a contratação de crédito com encargos.

A prova documental demonstra que as referidas operações, realizadas em um único dia, em 21 de fevereiro de 2025, destoam completamente do perfil de operações da autora, quando comparadas aos extratos bancários juntados pela demandante a fls. 25/31.

A demandante é pessoa idosa, pensionista e de baixo grau de instrução, que utiliza sua conta no Banco réu especialmente para o recebimento de sua

pensão por morte e transferência para subsistência, de modo que a contratação sucessiva de empréstimos, com imediata e subsequente transferência via PIX, deveria ter levantado suspeita do setor antifraude da instituição financeira.

Dessa maneira, após a transação atípica que fugia ao padrão de uma pensionista que sobrevive com rendimentos limitados, deveria o Banco réu agir preventivamente para bloquear ou mitigar as operações fraudulentas, o que não ocorreu na espécie.

A falha torna-se ainda mais grave pelo fato de o golpe ter sido perpetrado com prévia ciência de dados concernentes a empréstimos pretéritos da autora, demonstrando vazamento de dados de caráter sigiloso, tendo em vista que o prévio conhecimento de tais transações, *in casu*, foi determinante para que os fraudadores obtivessem a confiança da vítima e para o sucesso da fraude.

Evidenciada a culpa objetiva do Banco (art. 14, §3º, II, do CPC).

Competia ao Banco réu comprovar a inviolabilidade e segurança de seu sistema, de modo a impedir fraudes desse tipo, ônus seu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC c.c. art. 373, II, do CPC.

Como referido, a responsabilidade do Banco réu, como prestador de serviços, é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O tema inclusive foi pacificado em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, sob o rito de recursos repetitivos, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, que assim decidiu:

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. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **súmula 479 pelo 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”.**

A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira, caracterizando-se o dever de indenizar do Banco réu, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco da atividade do fornecedor, a ser suportado pelo prestador de serviço.

Com efeito, a celebração de contrato de empréstimo exige a manifestação de vontade das partes, de maneira que, quando essa vontade é viciada ou, mais grave, está completamente ausente, o negócio jurídico pode ser considerado nulo.

No caso dos autos, a requerente não manifestou sua intenção de contratar, sendo a assinatura ou a aceitação de um crédito realizada por terceiros fraudadores.

Nesse cenário, a inexistência do débito é a consequência jurídica lógica. O consumidor, vítima da fraude, não é obrigado a pagar por algo que jamais contratou. O Código Civil, em seu artigo 166, II, estabelece que é nulo o negócio jurídico “quando for ilícito, impossível ou indeterminável o seu objeto” ou, ainda, “se não revestir a forma prescrita em lei”. No caso da fraude, a própria inexistência de manifestação de vontade do consumidor configura um vício tão grave que o negócio não pode prosperar.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege a parte vulnerável da relação. O artigo 6º, III, assegura o direito à informação clara sobre os produtos e serviços, algo que é violado quando um empréstimo é gerado sem o conhecimento do consumidor.

Dessa maneira, a declaração de inexistência dos empréstimos

contratados é medida de rigor (dois empréstimos que totalizam R\$ 3.125,00, montante este que foi imediatamente transferido pela autora aos fraudadores via PIX, em 21/02/2025 – fls. 26.)

Por sua vez, os danos morais não estão evidenciados.

Ao optar por dar continuidade a uma transação financeira através de um aplicativo de mensagens, fora de todos os canais de atendimento oficiais e presenciais da instituição, a requerente assumiu considerável risco.

Sua participação foi fundamental e decisiva para o sucesso do artifício fraudulento, uma vez que a concretização do dano não decorreu apenas de uma invasão sistêmica, mas da sua anuência voluntária ao clicar em links externos e realizar pessoalmente a transferência dos valores para terceiros.

É de amplo conhecimento público, mediante constante divulgação pelos veículos de comunicação e pelas próprias instituições financeiras, que funcionários bancários jamais solicitam senhas ou a realização de transferências por telefone sob o pretexto de cancelamento de cartões ou procedimentos de segurança.

Ao ignorar essas cautelas mínimas e seguir as instruções de um desconhecido para franquear o acesso à sua conta, a autora assumiu o risco de sua conduta, permitindo que a fraude se concretizasse.

Sobre o tema, mencionam-se os seguintes precedentes:

APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações realizadas pelo consumidor depois de recebimento de ligação telefônica informando atos necessários ao impedimento de fraudes em sua conta - Relação de consumo - Peculiaridades do caso concreto - "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" (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - Por outro lado, é certo que o consumidor agiu de

forma descuidada ao admitir as orientações de fraudador, transferindo elevados valores para conta de terceiros pessoas por ele desconhecidas - Constatação da culpa concorrente – DANOS MORAIS - Não constatação - Efetiva contribuição do consumidor para a consumação das fraudes a afastar a pretensão - Jurisprudência - Reparação material se afigura suficiente para ensejar o adequado retorno das partes ao estado anterior, sem prejuízo de eventuais providências, na sede cabível, contra os reais beneficiários das transações. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1021981-35.2023.8.26.0011; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/04/2025; Data de Registro: 24/04/2025) (grifamos)

***APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de procedência. Insurgência dos réus. Autor que recebeu ligação telefônica sobre pedido de cartão de conta bancária diversa da conta de investimento e, em razão da solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo, alterou a senha e configurações de segurança, com captura de biometria facial, permitindo seu acesso às informações pelo terceiro, em razão de "malware" instalado que deixou o dispositivo vulnerável. Práticas de atos que viabilizaram o golpe consistente em resgate de investimentos sucedido de transferências PIX. Conduta do autor determinante para a consumação do golpe. Fortuito interno não configurado. Ativação não autorizada pelo autor da conta digital destinatária do resgate do investimento. Falha na prestação dos serviços permitindo posterior transferência dos valores. Transações impugnadas são as únicas movimentações existentes, a evidenciar dissonância com o perfil do autor. Configuração de culpa concorrente. Restituição de metade do montante transferido. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova de outras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DOS RÉUS PROVIDO EM PARTE.* (TJSP; Apelação Cível 1152480-34.2023.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025;**

Data de Registro: 22/04/2025) (grifamos)

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. INDENIZAÇÃO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Autores receberam ligação telefônica de terceiro fraudador sobre clonagem do aplicativo, com orientação de dirigirem-se ao caixa eletrônico para atualização de segurança. Práticas de atos que viabilizaram o golpe consistente em contratação de empréstimos seguida de transferências PIX em nome de terceiros. Conduta dos autores determinante para a consumação do golpe. Transações, contudo, que destoavam do perfil de utilização dos autores; não detectadas pelo réu. Presunção da regularidade de operações com utilização de dispositivo habilitado e mediante digitação de senha, não é absoluta. Falha de segurança dos serviços do réu. Configuração de culpa concorrente. Prejuízo material a ser repartido em igual proporção entre as partes. Dano moral não configurado. Eventuais aborrecimento e dissabor decorrentes da conduta negligente dos autores. Sentença reformada em parte com afastamento da condenação por dano moral e reconhecida a culpa concorrente, repartido igualmente o prejuízo material. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012279-47.2023.8.26.0114; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025) (grifamos)

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso**, julgando **parcialmente procedente a ação** para declarar a inexistência dos referidos empréstimos, nos termos da fundamentação.

Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser igualmente rateadas entre as partes (art. 86 do CPC), suportando o réu os honorários advocatícios em favor da autora arbitrados em 15% do proveito econômico obtido e a autora arcar com os honorários advocatícios do réu em 15% sobre o valor dos pedidos desacolhidos, com suspensão de sua exigibilidade em relação à autora por litigar amparada pela justiça gratuita.

**FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR**