



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000215184

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001117-63.2024.8.26.0197, da Comarca de Francisco Morato, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelado JOSE DOS REIS BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº. 1001117-63.2024.8.26.0197

Apelante: Banco BMG S/A

Apelado: Jose dos Reis Barbosa

Origem: Francisco Morato – 1ª Vara

Juiz: Daniel Ribeiro de Paula

Voto nº. 8.121

Valor da causa: R\$ 14.343,64

Ajuizamento: 18/3/2024

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C REPETIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Alegação de golpe do falso correspondente bancário. Sentença de parcial procedência. Recurso somente do réu. Acolhimento. Fraude consumada tão só em razão de culpa exclusiva do autor e dolo de terceiro, sem vínculo mínimo com o serviço disponibilizado pelo réu. Ação improcedente. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 240-245, proferida na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Jose dos Reis Barbosa contra Banco BMG S/A, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

É o caso dos autos, pois suficiente a prova documental para o deslinde da questão de fundo, sendo a controvérsia estabelecida questão meramente de direito, sendo desnecessária a produção de outras provas.

A controvérsia reside na responsabilidade da ré pelos prejuízos

impostos ao autor em decorrência de um empréstimo fraudulento. Entende a autora que faltou à requerida medidas de cautela.

(...)

Os documentos juntados pelo autor, como o boletim de ocorrência e os extratos bancários, comprovam a ocorrência da fraude e os descontos indevidos.

A ré, por sua vez, não trouxe elementos suficientes que demonstrem que o autor anuiu com a contratação do empréstimo. A ausência de contato prévio por parte do banco para confirmar a operação, especialmente diante do perfil de cliente, evidencia a falha na prestação do serviço e a falta de diligência da instituição financeira.

O Banco BMG não cumpriu com sua obrigação de garantir a segurança das transações realizadas em seu ambiente, conforme previsto no artigo 14 do CDC, que estabelece que o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

A fraude aqui configurada constitui um defeito do serviço bancário, e a instituição financeira, ao permitir a contratação indevida, incorreu em responsabilidade civil.

A culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, aceita como excludente de responsabilidade, apenas é assim considerada se verificado que o fornecedor do produto ou serviço não participou da relação estabelecida perante o consumidor, situação diversa do que ocorre nos presentes autos, pois, houve contratação de empréstimo, que não se comprova obedecer ao padrão do consumidor, com resgate do valor na sequência, para transferência benefício de terceiro, o que, por si só, deveria sinalizar à requerida a prática de fraude.

Note-se que eventual operação irregular apenas ocorreu porque o réu não foi capaz de verificar a fraude no momento em que autorizou as transações, sem provas de que todas as etapas de verificação de segurança e autenticidade da operação foram cumpridas, ônus atribuído à requerida, indubitavelmente, art. 373, II, do CPC.

Nesse cenário, a facilitação e a agilidade que os serviços digitalizados proporcionam a ambos os envolvidos (cliente e instituição financeira), impõem ao fornecedor, e não ao cliente, o dever de redobrar os esforços a fim de manter seguro o ambiente virtual para quem nele opera. E a lei considera defeituoso o serviço que não oferece a segurança que dele legitimamente se espera (art. 14, §1º, do CDC).

(...)

No tocante ao pedido de danos morais, restou demonstrado que o autor sofreu abalo psicológico, constrangimento e dificuldades financeiras em razão dos descontos indevidos em sua aposentadoria, que comprometem sua subsistência. Tais fatos ultrapassam os meros dissabores do cotidiano e configuram dano moral indenizável. A jurisprudência é pacífica ao reconhecer que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes e a cobrança de valores não devidos ensejam o dever de indenizar por dano moral, sobretudo quando afetam a dignidade e a segurança econômica do consumidor.

Na fixação do dano moral, doutrina e jurisprudência preconizam que devem ser considerados, à míngua de parâmetro legal, o grau de culpa com que se houve o ofensor, a repercussão social dos fatos, a condição social e econômica dos envolvidos e, mormente, o caráter dúplice da indenização por dano moral. Considerando estes aspectos, entendo que o quantum a título de indenização pelos danos morais deve ser fixado em R\$ 5.000,00, porquanto condizente com os valores envolvidos na demanda e com a dimensão do dano comprovado, com correção monetária desde a sentença (Súmula nº 362), assim como os juros de mora em 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Por fim, no que se refere ao pedido de devolução dos valores descontados, entendo que é devido o ressarcimento dos valores cobrados indevidamente.

No entanto, não se aplica a devolução em dobro prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC, uma vez que não restou comprovada a má-fé da instituição financeira. Embora tenha havido falha na

prestação do serviço, não há evidência de que o Banco BMG tenha agido de forma dolosa ou com o intuito de lesar o autor.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação proposta por José dos Reis Barbosa, em face de BANCO BMG S.A, confirmando a tutela de urgência concedida, para declarar inexigível o empréstimo de contrato e condenar a requerida a restituir ao autor, de forma simples, o valor descontado de sua aposentadoria, referente ao contrato fraudulento, corrigido monetariamente a partir do desembolso, com juros de mora da citação. Condeno o banco réu, ainda, ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de dano moral, com correção monetária desde a sentença (Súmula nº 362), assim como os juros de mora a partir da citação, nos termos da lei.

Sucumbente pelo princípio da causalidade, arcará o banco réu com o ônus da sucumbência, arbitrados honorários advocatícios na proporção de 10% do valor da condenação.

Fls. 248-251: Embargos de declaração.

Fls. 253-256: Decisão rejeitando os embargos.

Fls. 261-281: Razões de apelação. Afirma que o contrato foi efetivamente realizado pela parte autora, tendo em vista os documentos anexos. Inexistem quaisquer dúvidas de que foi o apelado quem celebrou o contrato ora anexado, já que, além de ter comparecido a uma das agências do banco réu para formalizar o financiamento, a operação foi validada mediante autenticação eletrônica, com a aposição da digital do contratante, captura de sua fotografia pessoal, cópia de seu documento de identidade e assinatura digital.

Sustenta que, apesar da natureza objetiva da responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços e da presunção relativa de vulnerabilidade do consumidor, essa condição, por si só, não elide a obrigação deste último de demonstrar a conduta, o dano e o nexo de causalidade, a fim de comprovar o fundamento da pretensão indenizatória. Logo, não pode a parte apelada, em que pese a inversão do ônus da prova, ser totalmente dispensada de comprovar minimamente os fatos alegados na petição inicial. Sendo assim, não há que se falar em existência

de ato ilícito perpetrado por este recorrente, em virtude da inexistência de comprovação, nos autos, de que houve alguma conduta do banco recorrente hábil a ensejar os abalos alegados na exordial.

Assim, pugna pela validade da contratação, pela ausência de restituição de valores e de indenização por danos morais, já que não houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, tampouco a prática de ato ilícito, posto que esta agiu no exercício regular de direito.

Requer a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente. Subsidiariamente, requer que seja afastada a determinação de restituição em dobro e a condenação por danos morais, devendo-se determinar a compensação dos valores disponibilizados à parte autora.

Fls. 289-297: Contrarrazões. Afirma ser incontroverso que a apelada foi vítima de golpe perpetrado por terceiro, sendo que a doutrina e a jurisprudência são uníssonas no sentido de que, no caso das instituições financeiras, fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias são considerados fortuitos internos, não eximindo o banco de responsabilidade.

Sendo assim, diante do vício de consentimento, a inexigibilidade do débito decorrente da transação fraudulenta, no valor de R\$ 6.935,00, a cessação dos descontos, além da restituição simples de eventual valor descontado em razão da operação fraudulenta, são medidas que se impõem, como bem entendeu o juízo na sentença.

Esclarece que o apelado sequer usufruiu do valor que ingressou em sua conta, pois o repassou à empresa indicada pelo suposto representante do Banco BMG.

Alega que é concreta a prática abusiva perpetrada pelo apelante, que, na ânsia de auferir lucro, chega ao ponto de manipular, sem autorização, os dados do apelado e, ainda, invadir seu patrimônio para cobrar parcela de empréstimo, mesmo sabendo que ele não o solicitou. Assim, não há que se falar em compensação do valor de R\$ 3.843,43 que foi depositado na conta do apelado, visto que ele sequer usufruiu de tal quantia, na medida em que, no mesmo momento em que a recebeu, repassou-a

à empresa LPX Consultoria Financeira Serviços de Cobrança, suposta parceira do Banco BMG.

Requer o desprovimento do recurso.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 282-285), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório. O caso, ademais, não implica alta complexidade, para justificar julgamento presencial.

Cuida-se de alegação de golpe de correspondente bancário. O autor sustenta que, acreditando tratar-se de contato realizado por preposto do Banco BMG, seguiu as orientações recebidas, o que culminou na contratação do empréstimo pessoal nº 6298432, no valor de R\$ 3.843,43.

A fraude, contudo, para consumir-se, contou com a contribuição decisiva do próprio autor, que adotou conduta desprovida da cautela e diligência ordinariamente esperadas do homem médio.

Conforme se verifica das conversas documentadas nos autos, o autor forneceu a terceiros seus dados pessoais, informações bancárias, documentos de identificação e comprovante de residência. O valor do contrato foi regularmente depositado em conta de sua titularidade na Caixa Econômica Federal (fls. 218). Ademais, conforme fls. 30-31, o próprio autor entrou em contato com a agência bancária para confirmar a transação, oportunidade em que foi orientado a comparecer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoalmente à unidade. Ainda assim, prosseguiu com a operação. A fls. 33, inclusive, demonstra que o autor chegou a suspeitar de irregularidade, ao constatar divergência entre o suposto correspondente (Agibank) e a instituição contratante (BMG), mas, mesmo diante desse indício, não interrompeu a operação.

As quantias foram posteriormente transferidas pelo próprio autor, a partir de sua conta na Caixa Econômica Federal, em favor de terceiros (LPX Consultoria Financeira Serviços de Cobrança). Ressalte-se que tal movimentação ocorreu por intermédio de instituição financeira diversa daquela com a qual celebrado o contrato, fulminando a alegação de falha do serviço a cargo do réu.

Assim, quanto à contratação, verifica-se que a operação foi formalizada por meio digital, com observância dos mecanismos de validação e autenticação exigidos, não se cogitando, em face do réu, de vício ou violação do sistema de segurança.

Cuida-se de colaboração efetiva da vítima, sem a qual não se concretizaria a fraude.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, para julgar a ação improcedente, condenando-se o autor a pagar as custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da causa, corrigidos pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil, observada a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR