



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308037

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001195-39.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante MARIA DO CARMO ARAUJO ROLO (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), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1001195392025

DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DO MOTOBOY. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. NEGLIGÊNCIA NA GUARDA DE CREDENCIAIS PESSOAIS. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO MORAL. APLICAÇÃO DO ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RECURSO PRINCIPAL PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO PREJUDICADO.

1. Ainda que reconhecida a ocorrência de fraude bancária mediante "golpe do motoboy", a conduta negligente da consumidora ao fornecer dados pessoais (fotografia de seu rosto), permitindo acesso às suas credenciais bancárias configura culpa concorrente que afasta a condenação por danos morais.

2. A responsabilidade civil pressupõe não apenas a demonstração do ato ilícito e do dano, mas também a análise da conduta da própria vítima, que deve observar o dever de cuidado na guarda de informações sensíveis.

3. Configurada a culpa concorrente quando o consumidor fornece voluntariamente dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos, seguindo orientações de fraudadores, impõe-se a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil com restituição simples.

Trata-se de apelação interposta contra sentença (fls. 261-266), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da autora, declarando a nulidade dos contratos de empréstimo consignado, operações de cartão de crédito e seguro prestamista, determinando a restituição dos valores descontados e condenando o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Sustentam as razões recursais (fls. 270/278) que a respeitável sentença: (1) desconsiderou o fato de que permaneceu um saldo significativo de R\$ 9.138,27 na conta da autora sem qualquer movimentação posterior, comportamento incompatível com fraudadores; (2) não analisou adequadamente os elementos probatórios que indicam a regularidade das operações realizadas mediante uso correto de credenciais pessoais; (3) aplicou indevidamente a responsabilidade objetiva e integral sem demonstração efetiva de

falha na segurança do sistema bancário. (4) Culpa exclusiva da autora ou, alternativamente, culpa concorrente.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 285-291. Há recurso adesivo da autora pleiteando majoração dos danos morais (fls. 292-295), com contrarrazões a fls. 299/307.

Breve, o relato.

Tempestivos e preparados, os recursos merecem trânsito. E respeitado o judicioso entendimento adotado na origem, a respeitável sentença comporta reforma.

1. Da responsabilidade objetiva do fornecedor e da ausência de falha na segurança do sistema bancário.

A controvérsia central cinge-se à extensão da responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de operações fraudulentas realizadas por terceiros, bem como à configuração de culpa concorrente da consumidora que possa influir na reparação dos danos alegados.

É incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, com a consequente aplicação do regime de responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Contudo, tal responsabilização não é absoluta, devendo ser analisada em cotejo com a conduta da própria consumidora.

Da análise dos elementos probatórios constantes dos autos, verifica-se que a autora foi efetivamente vítima do denominado "golpe do motoboy", fraude na qual terceiros, mediante ardil, obtiveram sua fotografia e, posteriormente, realizaram operações bancárias não autorizadas. O modus operandi descrito na inicial encontra respaldo nos documentos acostados, especialmente no boletim de ocorrência lavrado.

Reconhece-se, portanto, a ocorrência de fraude nas operações de empréstimo consignado no valor de R\$ 18.283,35, contratações de cartão de crédito consignado totalizando R\$ 1.937,00, contratação de seguro prestamista de R\$ 1.097,00 e transferência via PIX de R\$ 9.985,08. Tais operações não foram autorizadas pela titular da conta, configurando ato ilícito de terceiros.

Todavia, a análise da responsabilidade civil não se esgota na mera constatação do evento danoso e do nexa causal. É imperioso examinar a conduta da própria vítima,

especialmente quando se trata de fraudes que dependem da cooperação, ainda que involuntária, do consumidor.

No caso vertente, embora a autora tenha sido ludibriada pelo ardil empregado pelos fraudadores, sua conduta contribuiu decisivamente para a consumação do ilícito. Ao permitir que terceiros obtivessem fotografia de seu rosto sob o pretexto de validação de entrega, a consumidora facilitou o acesso às suas credenciais bancárias, considerando que os sistemas de autenticação biométrica dependem justamente da captura da imagem facial.

A segurança dos sistemas bancários, por mais robusta que seja, depende fundamentalmente da cooperação diligente do consumidor na guarda de suas informações pessoais e credenciais de acesso. O dever de cuidado imposto ao correntista não se limita apenas à proteção de senhas e cartões físicos, mas estende-se à cautela necessária para evitar que terceiros tenham acesso a dados biométricos e informações pessoais que possam ser utilizadas para burlar os sistemas de segurança.

A conduta da autora, embora compreensível diante da sofisticação do golpe aplicado, configura negligência que contribuiu para a ocorrência do evento danoso. Esta participação culposa da vítima no resultado lesivo caracteriza a culpa concorrente, instituto previsto no artigo 945 do Código Civil, que estabelece a possibilidade de redução proporcional da indenização quando o lesado concorre para a ocorrência do dano.

2. Da análise do conjunto probatório.

Respeitada a tese recursal do requerido, os extratos acostados pela autora demonstram a realização de várias operações atípicas (empréstimos, saques e PIX de alto valor) em um curto espaço de tempo (fls. 22/23), destoando significativamente do perfil de consumo de uma pessoa idosa e com poucos rendimentos oriundos de sua aposentadoria.

Consoante asseverado pela i. Magistrada: "(...) A pronta comunicação do fato à autoridade policial e à instituição financeira no dia útil subsequente ao golpe reforça a boa-fé da demandante. Por outro lado, o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das transações, nos termos do artigo 373, II, do CPC, e do artigo 6º, VIII, do CDC, que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. (...) A simples alegação de uso de senha não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição, que tem o dever de garantir a segurança de seus sistemas e de identificar e bloquear transações que fogem ao perfil do cliente. Evidenciada, portanto, a falha na prestação do serviço,

impõe-se o reconhecimento da nulidade dos negócios jurídicos fraudulentos e a consequente inexigibilidade dos débitos deles decorrentes...".

3. Da culpa concorrente do consumidor e repartição do prejuízo material.

No que diz respeito aos danos patrimoniais, a culpa concorrente não afasta integralmente a responsabilidade da instituição financeira, pois subsiste o dever de implementar sistemas de segurança adequados e de detectar operações atípicas. A responsabilidade objetiva do fornecedor permanece, devendo ser mantida a declaração de nulidade dos contratos fraudulentos e a determinação de restituição dos valores indevidamente descontados, porém, com repartição do prejuízo.

Embora não se configure culpa exclusiva do consumidor apta a afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira, é imperioso reconhecer a culpa concorrente da autora para a ocorrência do evento danoso.

Com efeito, ao permitir que terceiros obtivessem fotografia de seu rosto sob o pretexto de validação de entrega, a autora facilitou o acesso às suas credenciais bancárias, considerando que os sistemas de autenticação biométrica dependem justamente da captura da imagem facial. Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual, se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a indenização será fixada levando-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano, sem excluir a responsabilidade da instituição financeira.

A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor somente se configura quando a conduta do consumidor é a única causa determinante do dano, rompendo integralmente o nexo causal entre a atividade do fornecedor e o resultado lesivo.

No caso dos autos, verifica-se que a fraude foi viabilizada pela conjugação de dois fatores: a conduta imprudente da consumidora e a omissão da instituição financeira em implementar controles de segurança adequados. Tratando-se de culpa concorrente, impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes.

Analisando a gravidade da culpa de cada um dos envolvidos, constata-se que ambos contribuíram de forma equivalente para o resultado danoso. De um lado, a autora agiu com manifesta imprudência ao fornecer dados biométricos a terceiros desconhecidos; de outro, o banco omitiu-se no dever de monitorar transações atípicas e implementar

bloqueios preventivos.

Destarte, mostra-se adequada e proporcional a divisão do prejuízo material em partes iguais entre autora e réu, ou seja, na proporção de 50% para cada um. A declaração de nulidade dos contratos e débitos impugnados permanece íntegra.

Neste sentido já se decidiu: “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. INSURGÊNCIA DO DEMANDANTE. PRELIMINAR. Arguição, em sede de contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade. Rejeição. Extraem-se das razões de apelação argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal. MÉRITO. NEGÓCIO JURÍDICO. Alegação de responsabilidade da instituição financeira pela fraudulenta celebração de 2 (dois) contratos de empréstimo pessoal (no valor total de R\$5.857,01), seguida de 1 (uma) transferência "PIX" (no valor de R\$5.800,00). Acolhimento parcial. Conquanto o demandante tenha, incontestavelmente, 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. Artigo 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC. Transações que, ademais, são evidentemente destoantes do perfil de consumo do demandante, o que deveria, em tese, acionar eventual sistema de prevenção de fraudes. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta do demandante contribuiu para a concretização dos danos. Culpa concorrente caracterizada, de sorte que os empréstimos impugnados deverão ser declarados inexigíveis e os prejuízos materiais rateados entre as partes, em igual proporção (50% para cada um). Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Sucumbência recíproca, observada a justiça gratuita concedida ao demandante. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1001237 3TJSP; 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).

4. Dos danos morais.

Contudo, quanto aos danos morais, a culpa concorrente da consumidora assume relevância determinante. A indenização por danos extrapatrimoniais pressupõe não apenas a demonstração do ato ilícito e do resultado lesivo, mas também a análise da conduta da própria vítima. Quando esta contribui, ainda que de forma não dolosa, para a ocorrência do evento danoso, tal circunstância deve ser considerada na aferição do dever de reparar.

A culpa concorrente da vítima, embora não elimine necessariamente o dever de indenizar em todas as hipóteses, pode justificar a exclusão da reparação por danos morais quando a conduta do lesado tiver contribuído significativamente para o resultado. No caso vertente, a negligência da autora em fornecer dados que possibilitaram o acesso às suas credenciais bancárias constitui fator determinante para a consumação da fraude.

Ademais, verifica-se que a autora reagiu prontamente ao tomar conhecimento das operações fraudulentas, dirigindo-se à agência bancária no mesmo dia e adotando as medidas necessárias para impedir novas movimentações. Esta conduta diligente posterior evitou maiores prejuízos, já que ficaram valores retidos em sua conta, mas não afasta a negligência inicial que possibilitou a ocorrência da fraude.

A permanência de saldo remanescente na conta corrente, embora não seja determinante para afastar a caracterização da fraude, reforça a conclusão de que a pronta atuação da autora foi fundamental para limitar os danos, evidenciando que a extensão do prejuízo dependeu também de sua própria conduta.

Diante desse contexto, embora se reconheça a falha da instituição financeira em detectar e impedir operações atípicas, a culpa concorrente da consumidora justifica a exclusão da indenização por danos morais. A repartição do prejuízo decorrente dos danos patrimoniais revela-se adequada e suficiente para restabelecer o equilíbrio da relação jurídica.

Ademais, aquele que contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para pleitear compensação pecuniária.

A condenação em danos morais configuraria bis in idem e enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil.

Diante de tal quadro, de se acolher em parte o recurso do réu relativamente ao pedido de afastamento da condenação em reparação por danos morais, repartindo-se o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejuízo material.

Prejudicado fica o exame do recurso adesivo interposto pela autora, uma vez acolhidas as razões recursais do banco no tocante aos danos morais.

Em caso assemelhado já se decidiu: "AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Entrega de produtos. Confirmação de recebimento por fotografia. Golpe. Cartão de crédito consignado. Saque. Transferência bancária. Inexigibilidade de débito. Restituição dobrada. Indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Apelo do autor. Dano moral não configurado: Ausência de comprovação do prejuízo de ordem moral. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1003491-92.2025.8.26.0625; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)

Ainda: "CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Transações não reconhecidas pelo autor (golpe do "falso entregador" ou "falso presente"). Fraude. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar efeitos da fraude praticada por terceiro. Falha na prestação do serviço que se configura ao autorizar operações que destoam do perfil da correntista. Compensação e eventual devolução do valor remanescente do empréstimo já deferidas. Danos morais não configurados. Não observância de cautelas ordinárias. Sentença correta. Suficientes fundamentos ratificados (artigo 252 do Regimento Interno). Apelações desprovidas". (TJSP; Apelação Cível 1009377-12.2024.8.26.0624; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Tatuí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

Termos em que se provê em parte o recurso do réu para, reconhecendo a culpa concorrente da autora, reduzir o valor da condenação por danos materiais correspondente à metade do prejuízo experimentado, bem como para afastar a condenação por danos morais, mantendo-se os demais termos da decisão recorrida no tocante à declaração de nulidade dos contratos fraudulentos e restituição simples. Prejudicado o recurso adesivo.

Na sucumbência recíproca, repartirão as partes as custas e despesas processuais, arcando a autora com os honorários advocatícios do patrono do réu correspondente a 15% sobre o valor do pedido rejeitado e, arcando o réu com 15% sobre o valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, omissão 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 entendimento 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).