



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000163889

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001501-15.2025.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante MARIALVA FERREIRA DA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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, 3 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto 1001501152025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA ENTREGA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS MEDIANTE BIOMETRIA FACIAL. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. O pedido de concessão de efeito suspensivo à apelação deve ser formulado em petição autônoma, dirigida ao tribunal ou ao relator, conforme o momento processual, nos termos do art. 1.012, § 3º, do CPC, sendo inadequada sua formulação no bojo das razões recursais.

2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando-se o fortuito interno 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 empréstimo.

3. 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.

4. Diante da concorrência de causas, impõe-se a divisão dos danos materiais na proporção de 50% para cada parte, mantendo-se o indeferimento dos danos morais em razão da contribuição da vítima para o evento danoso.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 347/350) prolatada pelo MM. Juiz Dr. SERGIO CASTRESI DE SOUZA CASTRO, da 4ª Vara da Comarca de Cubatão, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação anulatória e indenizatória, extinguindo o feito com resolução do mérito, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida e condenando a autora aos ônus sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça. Não foram opostos embargos de declaração, sobrevindo a interposição do apelo.

Sustentam as razões recursais (fls. 353/368) que a respeitável sentença deve ser reformada, argumentando, em síntese: (1) a necessidade de recebimento do recurso com

efeito suspensivo; (2) a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, que falhou ao permitir a contratação de cinco empréstimos fraudulentos, totalizando R\$ 27.253,41, totalmente fora do perfil da autora, idosa e hipervulnerável; (3) não há, por essa razão, que se falar em culpa exclusiva da vítima, sendo insuficiente a alegação de validação por biometria para eximir o banco do dever de vigilância; e (4) o cabimento da indenização por danos morais, em razão do abalo sofrido com os descontos incidentes sobre verba de natureza alimentar.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 372/375, nas quais o banco apelado pugna pela manutenção da sentença, defendendo a higidez das contratações realizadas mediante validação biométrica e senha pessoal, bem como a ausência de falha na prestação do serviço e a culpa exclusiva da autora.

Breve, o relato.

1. Recebimento do recurso com efeito suspensivo

Nos termos do art. 1.012, § 3º, do Código de Processo Civil, o requerimento de atribuição de efeito suspensivo deve ser apresentado por petição específica, dirigida ao relator, quando já distribuído o recurso, ou ao Tribunal, no período compreendido entre a interposição da apelação e sua distribuição.

Com isso, não merece conhecimento o pedido de concessão de efeito suspensivo à apelação, porquanto formulado no próprio corpo do recurso e, neste momento processual, encontra-se prejudicado. Precedente:

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Vícios de construção. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Preliminar com pedido de efeito suspensivo. Prejudicado. Pleito que deve ser formulado em petição autônoma dirigida ao tribunal ou, quando já distribuído o recurso, ao relator em petição própria. Inteligência do art. 1.012, §3º, incisos I e II, do CPC. Mérito. [...] (TJSP; Apelação Cível 0002500-98.2022.8.26.0606; Relator (a): Emerson Sumariva Júnior; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2025; Data de Registro: 12/06/2025)”.

Tempestivo e dispensado o preparo, conheço do recurso interposto quanto aos demais tópicos (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013 do CPC).

2. Da falha na prestação do serviço bancário e fortuito interno.

A relação jurídica travada entre as partes é de consumo e, nesse cenário, em regra, 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 em apreço, a falha no sistema de monitoramento e segurança do banco apelado é patente.

Conforme se extrai dos autos, foram realizadas cinco operações de empréstimo sucessivas e em curto período (fls. 27/49), totalizando a vultosa quantia de R\$ 27.253,41, valor que foge completamente ao padrão usual de movimentação da autora, idosa e aposentada, com a imediata transferência integral dos numerários a terceiros desconhecidos.

O sistema de segurança da instituição financeira deveria ter identificado a atipicidade da movimentação — concentração de múltiplos empréstimos em curto lapso temporal e expropriação imediata do capital —, efetuando o bloqueio preventivo das operações para confirmação idônea com a titular. A inércia do banco em detectar tal anomalia caracteriza defeito na prestação do serviço, inserindo-se no risco da atividade empresarial, o qual não pode ser transferido integralmente ao consumidor. Precedente:

(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)”.

O risco da atividade, ao disponibilizar mecanismos eletrônicos de contratação de crédito sujeitos a fraudes sofisticadas, inclusive mediante indução da própria consumidora à realização de validação biométrica, especialmente quando se trata de pessoa idosa, é inerente ao negócio bancário e não pode ser transferido ao consumidor hipossuficiente.

3. Culpa concorrente

Conquanto não se configure culpa exclusiva da vítima, é forçoso reconhecer que a apelante concorreu de forma relevante para a ocorrência do evento danoso, ao realizar a validação biométrica necessária à contratação do empréstimo sem a cautela mínima exigível, mesmo tratando-se de operação financeira de crédito.

A instituição financeira, incumbida do ônus da prova, comprovou (fls. 124/129) que, ainda que tenha sido induzida em erro por terceiros, a consumidora anuiu conscientemente à realização do procedimento de biometria, o que viabilizou a formalização da contratação fraudulenta, evidenciando conduta imprudente apta a caracterizar culpa concorrente.

A fraude decorreu, assim, da conjugação de dois fatores: de um lado, a vulnerabilidade da consumidora, enganada por terceiros quanto à real natureza da operação realizada; de outro, a falha do banco ao permitir a efetivação de contratações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil da cliente, sem adoção de mecanismos adicionais de segurança ou bloqueio preventivo.

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)

Assim, a declaração de inexigibilidade deve recair apenas sobre 50% do valor das transações impugnadas, devendo a autora arcar com a metade remanescente, reconhecendo-se a responsabilidade partilhada pelo infortúnio.

A restituição, deve se dar de forma simples, isso porque o Egrégio Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EAREsp 676.608/RS, fixou a tese de que a restituição em dobro depende de conduta contrária à boa-fé objetiva.

No caso em tela, a cobrança realizada pelo banco baseou-se em contratos formalmente validados por biometria facial fornecida pela própria autora. Ainda que a contratação seja anulada por vício de consentimento e fraude, a conduta da instituição financeira de promover os descontos não se revestiu de má-fé ou de violação à boa-fé objetiva, uma vez que, aos olhos do sistema bancário, a operação aparentava regularidade pela autenticação biométrica.

Configura-se, portanto, engano justificável, o que determina a restituição apenas na forma simples dos valores indevidamente descontados (referentes à cota de

responsabilidade do banco). Precedente:

“Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe do motoboy. Declarada a inexistência do débito. [...] Repetição do indébito de forma simples. Não evidenciada conduta contrária à boa-fé objetiva. Dano moral. montante indenizatório mantido. Observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Inovação recursal. Nulidade do parcelamento da fatura. Recurso conhecido em parte e parcialmente provido na parte conhecida. [...] Devida a restituição do valor de forma simples. Não provada a violação da boa-fé objetiva. [...] (TJSP; Apelação Cível 1028120-90.2023.8.26.0564; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)”.

4. Danos morais

No que tange ao pleito de indenização por danos morais, o recurso não merece provimento, dada a relevante responsabilidade da vítima pelos danos causados.

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, os dissabores relatados não atingem gravidade suficiente para caracterizar prejuízo de ordem extrapatrimonial passível de indenização.

Com efeito, ainda que não se reconheça culpa exclusiva da vítima, é inegável que a conduta da autora foi determinante para a consumação da fraude, na medida em que, acreditando tratar-se de procedimento legítimo, realizou a validação biométrica necessária à contratação do empréstimo, viabilizando diretamente a atuação de terceiros fraudadores (fls. 1/21 e 124/129). Ainda que induzida em erro, a anuência da consumidora ao procedimento constituiu elemento decisivo para a efetivação da contratação indevida.

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, incontrovertidamente, 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- 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).

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, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, repartir os danos materiais e, por consequência, redistribuir os ônus sucumbenciais, condenando a autora ao pagamento de 75% das custas e honorários e o réu aos 25% restantes, 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).