



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000192511

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001600-25.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelado ADAO SOARES DE CARVALHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JUNIOR.

São Paulo, 9 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOPS

Voto nº 19109

Apelação nº 1001600-25.2025.8.26.0564

Apelante: Banco Bmg S/A

Apelado: Adao Soares de Carvalho

Foro de origem: São Bernardo do Campo – 7ª Vara Cível

Juiz prolator: Fernando de Oliveira Domingues Ladeira

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com ressarcimento material e moral. Autor foi induzido a contratar empréstimo fraudulento, acreditando tratar-se de portabilidade de empréstimos existentes. Valores foram transferidos a terceiros, sem quitação dos contratos originais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) a legitimidade do banco réu para figurar no polo passivo da demanda; (ii) a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviço, resultando em fraude contra o autor; (iii) a existência de danos morais indenizáveis.

III. Razões de Decidir

3. O banco é parte legítima para figurar no polo passivo, pois responde solidariamente pelos atos de seus correspondentes bancários, que integram a cadeia de fornecimento, nos termos do art. 25, § 1º, do CDC. A narrativa inicial é clara e verossímil ao demonstrar a relação jurídica entre as partes, decorrente de contratação intermediada por correspondente bancário.

4. Aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço, nos termos do CDC e da Súmula 479 do STJ. Embora reconhecida a contribuição do autor para o evento danoso, não há culpa exclusiva da vítima, já que a fraude decorreu de falhas nos sistemas de segurança do banco, que possibilitaram a contratação e a transferência indevida dos valores.

5. Não configurado dano moral indenizável, por ausência de comprovação de efetivo abalo aos direitos da personalidade ou de comprometimento da subsistência do autor. A situação, embora gere direito à reparação material, não extrapola o âmbito do mero dissabor, conforme entendimento jurisprudencial da C. 20ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 240/242), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE** a demanda proposta por **Adão Soares de Carvalho** em face de **Banco Bmg S/A**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, DECLARO a inexigibilidade do empréstimo, determino a devolução de todos os valores descontados com juros e correção do desembolso, além de danos morais que arbitro em R\$ 10.000,00 corrigido desta data e com juros do ajuizamento da ação.

Condeno a ré em custas e honorários advocatícios arbitrados em 10% da condenação corrigida, com juros do trânsito em julgado”.

Inconformada, recorre a parte RÉ (fls. 245/264) aduzindo, preliminarmente, que é parte ilegítima, visto que houve o fornecimento do crédito na forma contratada, não havendo responsabilidade por ato atribuído exclusivamente a terceiro. No mérito argumenta, em síntese, que: 1) não houve vício de consentimento, ante a devida disponibilização dos valores em conta da titularidade da parte autora, onde a mesma percebe seu benefício previdenciário; 2) o contrato foi celebrado por meio digital, possuindo “hash” de segurança na própria cédula de crédito, bem como data, hora da contratação, IP/Terminal do aparelho celular ou tablet que realizou a contratação e utilização de selfie para verificação de biometria facial; 3) os valores transferidos a terceiros responsáveis pela fraude não possuem qualquer vínculo com a parte requerida; 4) “os

correspondentes bancários responsáveis pela formalização e comercialização do contrato de empréstimo são expressamente indicados no próprio instrumento contratual, sendo distintos dos indivíduos que praticaram a fraude; 5) os valores referentes à suposta devolução dos valores ao pagamento foram direcionados para Talita Costa de Matos, o que denota a ausência de diligências necessárias para que o pagamento ocorresse em favor do requerido, ora apelante; 6) não houve abalo moral indenizável, na medida em que não houve falha na prestação de serviço e nem demonstração de dano moral; subsidiariamente, 7) cabe a minoração do valor arbitrado a título de dano moral, visto que ultrapassa a proporcionalidade e razoabilidade; 8) incabível a devolução dos valores, haja visto que o contrato ocorreu com plena anuência da parte autora.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 265/266), distribuído livremente a esta Relatora.

Não houve apresentação de contrarrazões (fls. 359).

É o relatório.

Cuidam os autos de *“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E C/C RESSARCIMENTO MATERIAL E MORAL e TUTELA DE URGÊNCIA”*.

Extrai-se da exordial que a parte autora foi abordada, por via telefônica, por suposto correspondente bancário que lhe ofertou a portabilidade de seus empréstimos nº 0015376812ASD e nº 0013557841ASD, mantidos junto ao Banco QI Sociedade de Crédito Direto S/A. Diante das condições apresentadas, aceitou a proposta; contudo, em verdade, a operação resultou na celebração de novo contrato de empréstimo consignado, no valor de R\$ 15.564,20, a ser pago em 84 parcelas mensais de R\$ 360,00, averbado em 04/10/2024, sob o nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

431799902, sem que houvesse qualquer alteração ou quitação dos contratos que supostamente seriam objeto de portabilidade.

Para a concretização da operação, foi solicitado ao autor que transferisse o valor recebido à correspondente bancária Talita Costa de Matos. Todavia, ao consultar o extrato de seu benefício previdenciário, constatou que os empréstimos anteriores não foram quitados. Aduz que entrou em contato com o banco réu na tentativa de solução consensual da controvérsia, a qual restou infrutífera diante da situação narrada. Em razão disso, requer a declaração de inexigibilidade do empréstimo nº 431799902, a devolução das quantias descontadas e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Em sede de contestação (fls. 86/100), a parte ré arguiu a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo, ao argumento de que os eventuais danos decorreram de atuação de terceiros, conforme indicado na inicial. Sustenta que a contratação ocorreu de forma regular, mediante manifestação livre e espontânea de vontade do autor, bem como que este recebeu integralmente a quantia disponibilizada. Alega, ainda, que não pode ser responsabilizada pela transferência de valores a terceiros, por não possuir ingerência sobre tal ato. Ao final, pugna pela improcedência da ação.

Réplica (fls. 212/225). A parte autora reiterou os argumentos da inicial, reafirmando a falha na prestação de serviços por parte da instituição requerida.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, considerando que a parte pode remeter a gravação de sustentação oral para julgamento eletrônico, conforme disposto no artigo 8º da Resolução nº 591/2024 do CNJ e no artigo 12 da Resolução nº 984/2025 do TJSP, fica desde já INDEFERIDA a remessa dos autos para julgamento em Plenário físico.

Preliminarmente, quanto à alegação de ilegitimidade passiva, a tese não merece acolhimento. Com efeito, dos elementos constantes dos autos extrai-se que o contrato impugnado foi celebrado por intermédio de correspondente bancário, circunstância expressamente demonstrada no instrumento contratual juntado pelo próprio banco réu (fl. 104).

QUADRO V – Dados do Correspondente no País/Substabelecido (preenchimento exclusivo do Banco):	
Empresa: NOVA PROMOTORA LTDA	CNPJ: 40.912.119/0001-55
Endereço: ALBERTO VICENTE PEREIRA 652, BOA VISTA, DIVISOPOLIS, MG, 39.912-000	Telefone: (09)9992-8538
Nome do Agente de Venda: ---	CPF: 405.676.858-70

Tal fato evidencia que a contratação não ocorreu de forma autônoma ou desvinculada da instituição financeira, mas, ao contrário, no âmbito da atividade por ela estruturada e disponibilizada ao consumidor, mediante a atuação de agente credenciado para a captação e formalização de operações de crédito.

Nessa perspectiva, o correspondente bancário atua como verdadeiro representante da instituição financeira, integrando a cadeia de fornecimento do serviço, na medida em que exerce função intermediária essencial à concretização do negócio jurídico. Assim, à luz do artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, impõe-se o reconhecimento da legitimidade passiva do banco requerido, que responde solidariamente pelos atos praticados por seus correspondentes e prepostos. A responsabilidade solidária, nesse contexto, visa assegurar a efetiva tutela do consumidor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte vulnerável da relação, permitindo-lhe demandar qualquer dos integrantes da cadeia de consumo, sem prejuízo do eventual direito de regresso entre os fornecedores.

Outrossim, à luz da teoria da asserção, a legitimidade das partes deve ser aferida a partir das alegações deduzidas na petição inicial, prescindindo, nesse momento processual, da comprovação efetiva do direito material afirmado. No caso dos autos, a narrativa apresentada pelo autor é clara, coerente e verossímil, descrevendo de forma consistente a existência de relação jurídica com a instituição financeira ré, decorrente da contratação de empréstimo intermediada por correspondente bancário. Desse modo, resta configurada a pertinência subjetiva do requerido para figurar no polo passivo da demanda, sendo certo que a verificação da existência, ou não, de responsabilidade civil da instituição financeira, à luz dos elementos fáticos e probatórios produzidos, constitui matéria afeta ao mérito da lide, não se confundindo com a análise das condições da ação.

Neste sentido, leia-se jurisprudência em casos análogos:

DIREITO CIVIL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE PERPETRADA POR CORRESPONDENTE BANCÁRIO. I. Caso em exame. Apelada foi vítima de fraude sofisticada perpetrada por correspondente bancário que se apresentou como representante oficial do apelante, oferecendo suposta portabilidade de empréstimo preexistente. Na realidade, foram celebrados dois novos contratos de mútuo consignado sem o conhecimento efetivo da consumidora,

que sofreu descontos indevidos em seus proventos pelo período de dezesseis meses. II. Questão em discussão. Há três questões em discussão: (i) saber se o banco apelante possui legitimidade passiva para responder pelos atos praticados por seu correspondente bancário; (ii) saber se restou configurada fraude na contratação dos empréstimos consignados com consequente vício de consentimento; (iii) saber se é devida indenização por danos morais e se os valores descontados indevidamente devem ser restituídos de forma simples ou em dobro. III. Razões de decidir. **A preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhimento, pois o banco responde solidariamente pelos atos de seus correspondentes bancários, integrando a cadeia de fornecimento dos serviços prestados, nos termos do artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.** A responsabilidade solidária na cadeia de consumo visa proteger o consumidor, garantindo-lhe a possibilidade de demandar qualquer dos fornecedores envolvidos na prestação do serviço. O conjunto probatório evidencia inequivocamente a ocorrência de fraude na contratação dos empréstimos consignados, caracterizada pela sofisticação do golpe em que a apelada foi contatada por suposta funcionária que se apresentou como correspondente bancário oficial, realizando depósitos e orientando transferências sob falso pretexto de portabilidade. A responsabilidade do banco apelante está configurada tanto pela teoria da responsabilidade objetiva quanto pela aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. Restou configurado vício de consentimento, pois a apelada foi induzida a erro quanto à natureza do negócio jurídico, acreditando tratar-se de

portabilidade quando na realidade estava contraindo novos mútuos, configurando erro provocado dolosamente. Os danos morais restaram demonstrados pelas circunstâncias constrangedoras e vexatórias suportadas pela apelada, sendo adequado o valor de cinco mil reais fixado em primeira instância. A devolução dos valores descontados indevidamente deve ser simples, não em dobro, pois ambas as partes foram vítimas da fraude perpetrada pelo correspondente bancário, não se demonstrando má-fé específica do banco apelante na realização dos descontos. IV. Dispositivo e tese. Preliminar rejeitada. Recurso de apelação não provido. Recurso adesivo não provido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem solidariamente pelos atos praticados por seus correspondentes bancários, integrando a cadeia de fornecimento dos serviços prestados, nos termos do artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Configura-se vício de consentimento quando o consumidor é induzido a erro quanto à natureza do negócio jurídico por correspondente bancário que se apresenta como representante oficial da instituição financeira. 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias encontra fundamento na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e na teoria do risco da atividade. 4. A restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente exige demonstração de má-fé do credor ou conduta manifestamente abusiva, não sendo cabível quando ambas as partes são vítimas de fraude perpetrada por terceiro. Legislação Citada: CDC, arts. 25, § 1º, e 42, parágrafo único; CC, arts. 104, 138, 147; CPC, art. 85, § 11º. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 676.608/RS. PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO DE APELAÇÃO NÃO

PROVIDO. RECURSO ADESIVO NÃO
PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1168192-64.2023.8.26.0100; Relator (a): Sandra
Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de
Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data
do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro:
26/06/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. RECURSO DESPROVIDO. Caso em Exame
Ação de inexigibilidade de débito cumulada com devolução de valores e danos morais, devido a golpe sofrido pela autora em decorrência de falha na prestação do serviço do requerido. A autora foi induzida a contratar empréstimos fraudulentos, cujos valores foram transferidos para a primeira ré, resultando em cobranças indevidas. Golpe da Falsa Portabilidade. Diante da sentença de procedência da demanda, a instituição financeira ré interpôs recurso de apelação sustentando sua ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação de seus serviços e inexistência dos danos morais. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a legitimidade do banco réu para figurar no polo passivo da demanda e (ii) a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviço, resultando em fraude contra a autora. III. Razões de Decidir 3. O banco réu tem legitimidade para figurar no polo passivo, conforme a teoria da asserção, devido à relação jurídica estabelecida. 4. A responsabilidade objetiva do banco é configurada pela falha na prestação de serviço, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a reparação dos danos causados ao consumidor. **5. Parte autora que foi vítima de fraude. Correspondente bancário que intermediou a contratação fraudulenta. Instituições financeiras que**

possuem responsabilidade pelos atos de seus prepostos e correspondentes bancários.

Inexigibilidade do contrato. IV. Dispositivo e Tese 6. Recurso do réu desprovido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. A legitimidade passiva do banco é confirmada pela relação jurídica estabelecida com a autora. 3. Danos morais configurados. Quantum indenizatório fixado em primeiro grau razoável e adequado ao caso concreto (R\$ 5.000,00). (TJSP; Apelação Cível 1008372-20.2022.8.26.0625; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

Isto posto, passo ao mérito.

O presente recurso merece parcial provimento.

Registra-se que, em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de

Defesa do Consumidor:

“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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros no âmbito das operações bancárias”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor, o que não ocorreu.

Conforme bem apontado pelo Juízo *a quo*, há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da apelante, todavia, deve ser observada a contribuição das ações da parte autora, consistente na transferência de valores para terceiros.

Percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do autor, que recebendo ligação de um suposto correspondente, ao que consta no caderno processual acabou por contratar um empréstimo (Cédula de Crédito Bancário nº 92242843, firmada em 03/10/2024, no valor de R\$ 15.564,20, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 360,00 - fls. 101/118), enquanto pensava estar contratando uma portabilidade, e, em seguida ao recebimento do crédito em sua conta, recebeu novo contato de um suposto correspondente, sendo induzido a transferir o valor para efetuar devidamente a portabilidade (fls. 61/62), tudo a demonstrar o afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

No caso concreto, embora se reconheça que a conduta do autor contribuiu para a concretização do prejuízo, não se pode cogitar de culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira. Isso porque o evento danoso somente se consumou em razão de falhas no sistema de segurança do banco requerido, que permitiram o acesso indevido de terceiros fraudadores a dados sensíveis do consumidor, viabilizando a contratação do empréstimo e a subsequente transferência dos valores. A conduta da instituição financeira, portanto, mostrou-se determinante para a ocorrência do dano, atraindo a incidência da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o curto lapso temporal entre o crédito do valor do empréstimo na conta do autor e a transferência integral da quantia a terceiro fraudador (fls. 60 e 62), aliado à emissão de documento de solicitação de quitação por suposto correspondente (fls. 63/64) e a tentativa frustrada de solução administrativa (fls. 66), confere elevada plausibilidade à narrativa do apelado e evidencia a ausência de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de operações atípicas por parte do banco réu. Tais circunstâncias reforçam o entendimento de que a fraude se insere no âmbito do fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, cujo ônus não pode ser transferido integralmente ao consumidor.

E diz-se falha de segurança, uma vez que a parte apelante sequer esclareceu o motivo pelo qual os fraudadores dispunham dos dados pessoais do autor e das informações referentes à linha de crédito disponibilizada, tampouco demonstrou que a transferência por ele realizada era compatível com seu próprio perfil financeiro.

Percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte da vítima, que recebendo ligação de um falso atendente, acabou por passar informações pessoais e instalar aplicativo que permitiu a realização de transferência bancária pelo fraudador a terceiro desconhecido, em afastamento da cautela esperada, atualmente.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição da parte autora pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que a instituição financeira também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, a parte ré contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da parte autora, culminando na realização de transação por terceiros. Além disso, não há indícios de que as transações

condiziam com o perfil da autora.

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, o qual permitiu a efetivação das transações impugnadas.

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços se não houve culpa exclusiva do consumidor.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

Direito do Consumidor. Apelação cível. Fraude bancária – golpe da falsa central. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Danos materiais devidos. Dano moral não configurado. Sucumbência recíproca. I. Caso em exame Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais, decorrente de fraude bancária ocorrida por meio do aplicativo da instituição financeira. O autor alegou ter sido induzido por fraudador que se passou por atendente do banco a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 4.000,00. Postulou a restituição do valor transferido e indenização por dano moral. A sentença de primeiro grau rejeitou os pedidos, afastando a responsabilidade das instituições financeiras e reconhecendo a culpa exclusiva do consumidor. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais sofridos pelo consumidor em decorrência de golpe de falsa central; (ii) estabelecer se a situação enseja reparação por danos morais. III. Razões de decidir A jurisprudência do STJ (Súmula 479) e desta Câmara entende que fraudes decorrentes de golpes de falsa central constituem fortuito interno, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição

*financeira com base na teoria do risco do empreendimento. A falha na prestação do serviço bancário restou demonstrada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança, verificação de transações atípicas e proteção de dados pessoais, em afronta ao art. 14 do CDC e à Resolução BCB nº 147/2021. A instituição financeira não adotou medidas técnicas suficientes para evitar a fraude, permitindo a conclusão de operação totalmente discrepante do perfil financeiro do consumidor. A responsabilidade objetiva não exige demonstração de culpa da instituição, sendo suficiente a comprovação do nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo material, o que foi comprovado nos autos. Quanto ao dano moral, não se verificou repercussão relevante à esfera da personalidade do consumidor, pois não houve inscrição em cadastros negativos, cobrança vexatória, abalo de crédito ou prova de sofrimento psicológico intenso. A simples frustração patrimonial não configura, por si só, dano moral indenizável, tratando-se de mero aborrecimento. A atuação da instituição, embora falha, não extrapolou os limites do ilícito administrativo, nem revelou conduta dolosa ou reiterada. A sucumbência foi recíproca, uma vez que a pretensão de reparação moral foi rejeitada e a condenação limitou-se aos danos materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: **As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais causados por fraudes perpetradas por terceiros no contexto de fortuito interno, como golpes de falsa central. A falha no serviço bancário caracteriza defeito na prestação do serviço, atraindo o dever de reparação material com base no art. 14 do CDC. O prejuízo financeiro, por si só, não configura dano moral indenizável, sendo necessária a demonstração de violação concreta aos direitos da personalidade. Na ausência de prova de abalo à esfera íntima do consumidor, os transtornos decorrentes da fraude bancária configuram mero aborrecimento, insuscetível de indenização moral. Configurada***

sucumbência recíproca, incabível compensação dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §14, do CPC. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 405 e 927; CDC, arts. 8º, 14 e 25, §1º; CPC, arts. 85, §11 e §14, e 86, caput; Lei nº 14.905/2024; Resolução BCB nº 147/2021. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo 1.368 (REsp 2.199.164/PR); TJSP, Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002, Rel. Des. Sandra Galhardo Esteves, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 23/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554, Rel. Des. Hélio Marquez de Farias, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 16/05/2025; TJSP, Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576, Rel. Des. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 09/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1011112-02.2024.8.26.0068; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)

Ação declaratória c.c. indenizatória. Impugnação de empréstimos e transferências via Pix de parte do valor para terceiro. Operações que destoam completamente do perfil da parte autora. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor. Danos morais configurados. Determinação de devolução em dobro. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1023743-69.2024.8.26.0361; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta feita, mostra-se acertada a r. sentença ao reconhecer a inexistência da relação jurídica entre o autor e a apelante, e condenar essa à restituição, de forma simples, dos valores descontados em razão do supramencionado empréstimo, acrescidos de correção monetária e juros de mora na forma do artigo 406 do Código Civil.

Demais, considerando que a parte autora não se beneficiou dos valores creditados em sua conta, uma vez que repassados aos falsários que se aproveitaram da falha no sistema de segurança do apelante, impossível o reconhecimento da compensação pretendida.

Por outro lado, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, uma vez que não comprovado que a transação comprometeu a subsistência da parte autora a ponto de atingir seu direito extrapatrimonial.

Quanto a esta modalidade de dano, é de se consignar que é aquele que afeta a ordem interna do ser humano, o conjunto de direitos de sua personalidade, seu lado psicológico, em virtude de dor, sofrimento, tristeza, ou mesmo outro sentimento, que atinge seu íntimo e seus valores.

De se observar igualmente que se tem buscado coibir a utilização do instituto como meio de enriquecimento sem causa, porém, é curial que não se deixem sem reparação danos efetivamente observados, ainda que não sejam expressivos, embora consideráveis, no tocante às consequências, se razoáveis e amoldados ao conceito doutrinário que se lhe impôs. A repressão deve ficar adstrita aos abusos de aproveitadores casuísticos.

Nesse sentido, é firme o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Sentença improcedência – Recurso do autor. Fraude mediante instalação de aplicativo através de falsa central de atendimento - Realização de empréstimo seguido de transferências sucessivas, em descompasso com o perfil de movimentação da conta do autor – Banco que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações. Circunstância, todavia, que no caso concreto se adequa apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor, pois restou evidenciado que o acesso dos terceiros à conta do autor foi por ele próprio facilitado, convencido pelo enredo criado pelos fraudadores, que o instruíram a instalar aplicativo em seu celular com fornecimento de dados – Conduta descuidada do correntista, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições bancárias nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da atual jurisprudência desta Corte, devendo as partes arcar com 50% do prejuízo ocorrido. Dano moral – Inocorrência – Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000970-73.2023.8.26.0067; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 01/04/2024; Data de Registro: 01/04/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE ELETRÔNICA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO

FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. REPETIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelações cíveis contra sentença parcialmente procedente em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, proposta por Claudia Aparecida Alves Barbosa contra o Banco Cooperativo Sicredi S.A. Alegou ter sido vítima de golpe da falsa central, com crédito indevido de R\$ 3.450,00 e movimentações via PIX de R\$ 3.551,00. A sentença reconheceu a inexistência de contratação, determinou restituição em dobro e rejeitou os danos morais. Apela a autora pelo reconhecimento do abalo moral e afastamento da compensação; o banco, pela validade do contrato, inexigibilidade de restituição e ausência de responsabilidade. II. Questão em discussão Há cinco questões em discussão: (i) definir se há relação contratual válida entre as partes diante de fraude bancária. (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos. (iii) determinar se é cabível a repetição em dobro dos valores descontados. (iv) verificar se há direito à indenização por danos morais. (v) examinar a possibilidade de compensação entre valores indevidamente pagos e crédito fraudulento. III. Razões de decidir A fraude praticada por terceiro configura vício de consentimento, tornando inexistente a relação jurídica, nos termos dos arts. 138, 145 e 171, II, do CC. A instituição financeira responde objetivamente (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ), sendo inaplicável a excludente de fato de terceiro. A ausência de mecanismos eficazes de segurança e o processamento de transações atípicas evidenciam falha na prestação do serviço. É devida a

*restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC), ante a conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme STJ (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS). Inadmissível a compensação entre valor creditado e quantia restituída, dada a inexistência de relação obrigacional e ausência de vantagem real à autora. Não configurado o dano moral, por inexistência de repercussão relevante na esfera extrapatrimonial e existente contribuição da autora na produção do resultado. Ainda que a conduta da autora não impeça a reparação material, tem influência na caracterização do abalo moral. Sentença parcialmente reformada. IV. Dispositivo e tese Recurso da autora parcialmente provido. Recurso do banco desprovido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ. 2. Cabe restituição em dobro diante da violação à boa-fé objetiva, independentemente de má-fé, conforme entendimento do STJ. 3. Inadmissível a compensação entre débito fraudulento e crédito indevido, ante a ausência de proveito econômico pela vítima. 4. **O dano moral exige violação relevante a direitos da personalidade, não configurada no caso concreto.** 5. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CC, arts. 138, 145, 171, II, e 927, caput; CDC, arts. 6º, VI e VIII; 14, caput e § 3º; 42, parágrafo único. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS. (TJSP; Apelação Cível 1011564-82.2024.8.26.0077; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)*

Assim sendo, o banco réu deve responder pelos prejuízos causados, devendo ser reformada em parte a sentença para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastar a condenação por danos morais, mantendo a declaração de inexigibilidade e indenização material.

Quanto aos acréscimos legais, serão devidos, correção monetária, que observará o disposto no artigo 389 do Código Civil, e juros legais a partir do evento danoso, que deverão observar o disposto no artigo 406, §1º, §2º e §3º do Código Civil.

Pela sucumbência recíproca, as partes arcarão cada qual com metade das custas processuais. Fixo os honorários advocatícios em favor da parte autora em 10% do valor dado à causa, com exclusão do valor pleiteado a título de dano moral. Os honorários advocatícios em favor da parte ré, ficam fixados em 10% sobre o decaimento da indenização moral, observada a gratuidade da justiça deferida na origem em favor do autor.

Ressalte-se que é incabível a majoração de honorários recursais, uma vez que o recurso foi parcialmente provido, nos termos do Tema 1.056 do STJ.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA