



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000170975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002095-93.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que são apelantes BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., é apelada MARIA APARECIDA RODRIGHERO.

ACORDAM, em 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Recursos dos Bancos réus parcialmente providos, prejudicado o apelo da ré Stone. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 3 de março de 2026

DANIEL BLIKSTEIN

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1002095-93.2025.8.26.0071

Comarca: Bauru

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A e outros

Apelada: Maria Aparecida Rodrighero

Juiz(a) de Primeiro Grau: André Luís Bicalho Buchignani

Voto nº 00326

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Recebimento de link e permissão pela autora de acesso ao aplicativo do banco instalado em seu celular. Realização de empréstimos, saques da poupança e transferências via Pix mediante fraude. Ausência de cautela e diligência da autora. Falha na prestação de serviços da instituição bancária que autorizou movimentações financeiras que divergem do perfil da consumidora. Falha na prestação de serviços da instituição de pagamento que procedeu a abertura de conta em nome da demandante sem observância das cautelas necessárias. Hipótese de culpa concorrente. Réus que devem arcar com metade dos prejuízos materiais suportados pela autora. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Danos morais caracterizados. Quantum indenizatório reduzido para R\$5.000,00, patamar adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença reformada em parte.

RECURSOS DOS RÉUS BANCO MERCANTIL E RECARGAPAY PARCIALMENTE PROVIDO, PREJUDICADO O RECURSO DA RÉ STONE.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 362/368, que julgou procedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando os réus ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Recorre o Banco Mercantil do Brasil S/A alegando, em síntese, que os contratos de cartão de crédito consignado foram celebrados eletronicamente através do Internet Banking, em aparelho previamente habilitado pela autora; a parte apelada recebeu as quantias relativas aos empréstimos em pauta; a contratação, se oriunda de fraude, se deu por culpa exclusiva da parte apelada, haja vista que esta clicou em links de procedência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

duvidosa; ausência de contribuição do apelante para a consumação de suposta fraude; inexistência de danos morais; o montante arbitrado em sentença ultrapassa em muito o que tem decidido este e. TJSP; indubitável qualquer falha por parte do banco, não há como admitir a restituição de quaisquer valores; a apelada deve ser intimada a devolver a monta que lhe foi disponibilizada ou compensado o valor com a condenação.

Recargapay Pagamentos Ltda. apela sustentando, em resumo, que nos termos do art. 344 do CPC a revelia não implica procedência automática dos pedidos; é parte manifestamente ilegítima para compor o polo passivo da presente demanda; atuou, quando muito, como mero canal tecnológico da transação, sem participação na autorização, análise de risco ou lançamento em fatura; a situação se encaixa perfeitamente como culpa exclusiva de terceiro, o que impede a responsabilização do fornecedor, conforme previsto no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; não houve prática de ato ilícito pela apelante, nem demonstração da ocorrência de danos morais; subsidiariamente, pede redução do valor da condenação; requer que sejam os juros e a correção monetária fixados a partir da prolação da sentença.

Também apela Stone Instituição de Pagamentos S.A, aduzindo inexistência de falha na prestação de serviço e legalidade da abertura da conta; situação em análise configura hipótese de culpa concorrente entre a autora e os terceiros beneficiários da fraude; ausência dos requisitos atinentes ao dever de indenizar; pugna pela minoração do *quantum* indenizatório.

Recursos tempestivos, preparados e contrariados.

Petição informando a celebração de acordo juntada pela ré Stone à fls. 474/476.

É o relatório.

De início, em vista a manifestação conjunta da autora e da ré Stone Instituição de Pagamento S/A, de que houve acordo entre as partes antes do julgamento do apelo, homologo a autocomposição noticiada e julgo extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos dos arts. 932, I, e 487, III, “b” do CPC, em relação a esta requerida.

Quanto a preliminar de ilegitimidade passiva alegada por RecargaPay, a questão será analisada com o mérito.

No mais, cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, em que a autora alega em sua inicial “*que no último dia 09 de janeiro de 2025,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por volta das 10 horas a requerente recebeu uma mensagem pelo WhatsApp supostamente do primeiro requerido Banco Mercantil, informando que houve um aumento de margem. A requerente não possui conhecimento como terceiros obtiveram o contato de seu telefone, muito menos como sabiam que a mesma seria cliente do Banco Mercantil. Ocorre que a Sra. Maria, sem qualquer desconfiança clicou no link que recebeu”, sendo certo “que após isto, suas contas foram invadidas, os golpistas abriram conta junto ao segundo requerido, ora RecargaPay, bem como perpetraram diversos prejuízos na conta junto ao Banco Mercantil.”

Aduz “que junto ao Banco mercantil no dia 09/01/2025, houve a realização de 2 (dois) empréstimos consignados, contrato de nº 808597353 no valor de R\$ 4.990,76 (quatro mil novecentos e noventa reais e setenta e seis centavos) em 36x de R\$ 455,39 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais e trinta e nove centavos) e contrato de nº 808597325 no valor de R\$ 8.001,19 (oito mil e um reais e dezenove centavos) em 84x de R\$ 181,70 (cento e oitenta e um reais e setenta centavos).

Referidos contratos sequer poderiam ser realizados visto que a requerente recebe 1 (um) salário mínimo e tal quantia referente as parcelas é equivalente a 40% (quarenta por cento) da aposentadoria da requerente.

Não somente isso, mas no dia 10/01/2025 os golpistas não satisfeitos, retiraram os valores da poupança da requerente e transferiram a quantia de R\$ 9.000,00 (nove mil reais) para uma conta PJ de laranja, aberto junto ao terceiro requerido, ora Stone, bem como R\$ 10.000,00 (dez mil reais) foram transferidos para conta aberta em nome da requerente junto ao segundo requerido, RecargaPay.”

Em aditamento à inicial, informou a autora que também houve a contratação indevida do Cartão de Crédito Consignado nº 4390.2080.8054.0445, no valor total de R\$ 3.150,00 (três mil cento e cinquenta reais).

Ao final, sobreveio a r. sentença que julgou procedente a demanda, com o seguinte dispositivo:

“Fato é que junto ao Banco mercantil no dia 09/01/2025, houve a realização de 2 (dois) empréstimos consignados, contrato de nº 808597353 no valor de R\$ 4.990,76 (quatro mil novecentos e noventa reais e setenta e seis centavos) em 36x de R\$ 455,39 (quatrocentos e cinquenta e cinco reais e trinta e nove centavos) e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contrato de nº 808597325 no valor de R\$ 8.001,19 (oito mil e um reais e dezenove centavos) em 84x de R\$ 181,70 (cento e oitenta e um reais e setenta centavos).

Referidos contratos sequer poderiam ser realizados visto que a requerente recebe 1 (um) salário mínimo e tal quantia referente as parcelas é equivalente a 40% (quarenta por cento) da aposentadoria da requerente.

Não somente isso, mas no dia 10/01/2025 os golpistas não satisfeitos, retiraram os valores da poupança da requerente e transferiram a quantia de R\$ 9.000,00 (nove mil reais) para uma conta PJ de laranja, aberto junto ao terceiro requerido, ora Stone, bem como R\$ 10.000,00 (dez mil reais) foram transferidos para conta aberta em nome da requerente junto ao segundo requerido, RecargaPay.”

No caso, respeitado entendimento diverso, há culpa concorrente no caso em exame.

Com efeito, indiscutível que a concretização do golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, pois ao receber mensagem via Whatsapp na data de 09/01/2025, informando sobre aprovação de aumento de margem, clicou no link enviado com a mensagem, dando acesso direto de seus dados bancários ao estelionatário, pelo aplicativo em seu celular.

Não se sabe até onde a autora seguiu orientações e realizou procedimentos instruída pelo golpista, visto que as conversas não vieram aos autos em sua integralidade, constatando-se que a demandante já vinha conversando com a golpista antes do *print* de fls. 35.

Não comprovou a autora ter entabulado conversa por meio dos canais oficiais da instituição financeira, havendo desídia da sua parte ao permitir que terceiro estranho acessasse seus dados bancários.

Não se ignora o número crescente de golpes praticados como no caso dos autos, mas também se sabe que são divulgadas nas grandes mídias, com certa frequência, informações a respeito de novos golpes praticados, alertando as pessoas a se atentarem para a veracidade de dados pessoais e bancários antes de efetuarem qualquer tipo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de operação.

Ao seguir procedimentos que não orientam o padrão de qualquer instituição financeira, assumiu a autora o risco de realizar o negócio e concorreu para a ocorrência da fraude.

Por outro lado, embora tenha o banco réu alegado que a contratação foi regular, a contestação veio acompanhada tão somente das propostas de empréstimo consignado (R\$ 7.734,73) e empréstimo pessoal (R\$ 4.823,00), além de extrato financeiro e comprovantes de transferência, o que não se mostram suficientes a conferir autenticidade à operação, porquanto não há assinatura nos documentos, biometria facial, IP do equipamento, geolocalização que atestem a solicitação dos empréstimos por meio eletrônico.

De igual forma, não trouxe aos autos provas de que a apelada realizou a contratação do cartão consignado.

O fato de ter sido disponibilizado crédito em conta bancária da parte autora não comprova a sua vontade livre de contratar, pois o que se deve analisar é se o empréstimo foi realizado com sua autorização.

Ressalta-se que a contratação eletrônica para as operações de empréstimos consignados em benefícios previdenciários é permitida, desde que observados os requisitos previstos nos incisos II e III, do artigo 3º, da Instrução Normativa nº 28/2008 do INSS, que trata da possibilidade de os titulares de benefícios de aposentadoria autorizar desconto no respectivo benefício, de valores referentes a pagamento de empréstimo pessoal.

Ademais, as transferências de R\$ 9.000,00 e R\$ 10.000,00 da conta poupança da autora para conta recém-aberta em seu nome e de terceira estranha, foge do perfil da consumidora, que afirma sequer possuir *“histórico de realização de empréstimos consignados consecutivos ou rotineiros”*.

Da mesma forma, inquestionável a legitimidade passiva da ré RecargaPay, que concorreu para a realização da fraude, pois embora alegue regularidade da abertura da conta em nome da autora, não comprovou com documentos válidos como se deu o procedimento, diante da sua revelia. E ainda, deixou de demonstrar que foram legítimas as diversas transações sequenciais (R\$1.993,00, R\$599,00, R\$759,00, R\$1.975,00, R\$999,00, R\$899,00, R\$1.499,00, R\$997,00 e R\$279,00) destinadas a mesma



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

chave pix de Juliana Monnerat Rocha (fls. 55/63).

Desse modo, não há dúvidas de que houve grave falha na prestação de serviços das instituições referidas, em especial ao deixar de adotar os mecanismos de segurança nas transações bancárias e proceder a abertura de conta com observância das cautelas necessárias, de maneira que respondem pelos danos causados, ante o risco de sua atividade (art. 14 do CDC; art. 927, parágrafo único, do CC; e Súmula 479 do STJ), mormente atualmente em que se multiplicam as fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Assim, o caso é de hipótese típica em que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, logo, admitida a concorrência de culpas, nos termos do art. 945 do Código Civil, em que cada uma responde na proporção de sua culpa.

Portanto, a falha na prestação do serviço é motivo para que o réu arque com a metade dos prejuízos materiais suportados pela autora.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1003562-02.2020.8.26.0292; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO.

1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1000877-43.2022.8.26.0424; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pariquera-Açu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto ao dano extrapatrimonial, sem dúvida que o acontecimento teve o condão de provocar na autora preocupações, aflições, nervosismo e inquietude, trazendo sensações de insegurança e fragilidade que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana, sem falar que houve desconto em benefício previdenciário, de natureza alimentar.

No entanto, consideradas as circunstâncias peculiares do caso em análise, afigura-se razoável e proporcional reduzir a indenização fixada para **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais), como forma de compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais experimentados pela requerente, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ).

Por fim, declarado inexistente o negócio jurídico, os valores dos empréstimos que não foram direcionados aos golpistas deverão ser restituídos pela autora, acrescidos apenas de correção monetária.

Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais devem ser divididas igualmente entre as partes, arcando cada qual com a verba honorária do patrono adverso, fixada em 20% do valor da condenação, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento aos recursos dos réus banco Mercantil e RecargaPay, ficando prejudicado o recurso da ré Stone, diante da homologação do acordo.**

DANIEL BLIKSTEIN
Relator