



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000061744**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002568-05.2025.8.26.0322, da Comarca de Lins, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante MANOEL MESSIAS CEZÁRIO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1002568-05.2025.8.26.0322**  
**Apelante/apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A**  
**Apelado/apelante: Manoel Messias Cezário**  
**Ação: Bancários - Práticas Abusivas**  
**Origem: Lins (2ª Vara Cível)**  
**Juíza de 1ª instância: Licia Eburneo Izepepe Pena**  
**Voto nº 6051**

**EMENTA: APELAÇÃO. BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE CONCORRENTE. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE.**

**I. Caso em exame:** Autor alega ter sido vítima de fraude bancária perpetrada por terceiros que, apresentando-se como representantes do banco, ofereceram-lhe portabilidade de empréstimo com redução de taxa de juros e, após transmitirem confiança mediante exibição de dados bancários verdadeiros do cliente, orientaram-no via ligação telefônica a realizar operações que culminaram na contratação de empréstimo pessoal e transferências via PIX para contas de terceiros. Partes apelaram da sentença de parcial procedência que reconheceu a devolução das transferências via pix e anulação do empréstimo bancário.

**II. Questão em discussão:** Aferição da responsabilidade civil do banco réu em operações bancárias realizadas pela própria titular da conta, mediante utilização de senha pessoal, em contexto de fraude denominada "golpe da falsa central". Análise da existência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, da falha na prestação dos serviços bancários e a ocorrência da danos morais indenizáveis.

**III. Razões de decidir:** Embora configurada relação de consumo e responsabilidade objetiva da instituição financeira, verifica-se manifesta negligência da consumidora que, após contato telefônico com suposto funcionário do banco, realizou pessoalmente múltiplas transações em sequência, utilizando suas senhas pessoais e intransferíveis, sem qualquer confirmação prévia junto à agência bancária. Contudo, o banco réu também falhou em seu dever de segurança ao não detectar e bloquear operações manifestamente atípicas. Aplicável a teoria da culpa concorrente (art. 945 do Código Civil), que impõe a repartição proporcional da responsabilidade civil entre banco e consumidor, cada qual na proporção de 50% do prejuízo experimentado. Valor das parcelas descontadas que merece ser restituído ao autor na forma simples, considerando que não houve cobrança indevida pelo banco até a declaração da nulidade do empréstimo. Restituição do valor creditado ao banco em razão da anulação do empréstimo que se impõe. Compensação permitida, a ser apurada em liquidação de sentença. Danos morais não configurados. Ausência de ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos.

**IV. Dispositivo e tese:** Recursos das partes parcialmente providos. Tese: Em casos de fraude bancária mediante engenharia social (golpe do falso funcionário), quando a própria vítima realiza as operações utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis, sem adotar cautelas mínimas de verificação, mas o banco simultaneamente falha em detectar transações manifestamente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atípicas e fora do perfil do cliente, configura-se culpa concorrente (CC, art. 945), impondo-se a repartição proporcional do ônus indenizatório.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra r. sentença de fls. 539/544, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação e condenou a instituição ré a restituir à autora os valores a requerida a restituir à parte autora os valores subtraídos de sua conta bancária, nos montantes de R\$ 7.200,00 (sete mil e duzentos reais) e R\$575,00 (quinhentos e setenta e cinco reais), declarando nulo o empréstimo no valor de R\$ 7.619,44 (fls. 173/176).

Embargos declaratórios interpostos pela instituição ré rejeitados (fls. 560/561).

Apelaram as partes.

Busca o banco réu a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) não houve falha na prestação de serviços, porquanto todas as operações foram realizadas pelo próprio correntista mediante uso de senha pessoal e intransferível; b) caracteriza-se culpa exclusiva do consumidor, que forneceu voluntariamente seus dados e seguiu orientações de terceiros desconhecidos; c) não há responsabilidade do banco por fraude perpetrada por terceiro estranho à relação contratual; d) não há qualquer lógica em devolver os valores retirados da conta, que sejam provenientes da operação de crédito, cuja

nulidade restou reconhecida.

Apela o autor pugnando pelo reconhecimento da dobra nos valores pagos indevidamente por ela, bem como indenização pelos danos morais que sofreu, fixada em R\$ 20.000,00.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões pelas partes (fls. 595/600 e 601/613).

### **É a síntese do necessário.**

No caso, trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito pela qual o autor, alega que nos dias 26 e 27 de fevereiro de 2025 foi vítima de fraude bancária perpetrada por terceiros que se identificaram falsamente como representantes do Banco Mercantil do Brasil S/A.

Segundo a narrativa inicial, os estelionatários ofereceram ao autor uma proposta de portabilidade de empréstimos com redução da taxa de juros e, para conferir verossimilhança à oferta fraudulenta, apresentaram dados cadastrais e bancários verdadeiros do cliente, gerando confiança. Mediante orientações telefônicas dos criminosos, o autor realizou pessoalmente, através de seu aplicativo bancário e com uso de senha pessoal, a contratação de empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.619,44 e duas transferências via PIX: a primeira de R\$ 7.200,00 para Fábio Henriques da Silva e a segunda de R\$ 575,00 para Chrystal Reis Capela da S. Ao perceber o golpe,

registrou boletim de ocorrência e buscou administrativamente a solução junto ao banco, sem êxito.

Sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, contra a qual recorreram as partes.

Pois bem.

A responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva, fundada no risco da atividade, independentemente de culpa, conforme estabelece o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

A jurisprudência consolidou o entendimento de que fraudes praticadas por terceiros no sistema bancário constituem fortuito interno, inserindo-se no risco da atividade empresarial desenvolvida pelas instituições financeiras.

No caso concreto, incontroverso que o autor foi vítima do denominado "golpe da falsa central de atendimento" ou "golpe da falsa portabilidade", no qual os criminosos disparam ligações em massa para diversos números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. Caso a pessoa atenda a ligação, os criminosos

conseguem convencê-la de que são atendentes do banco em que ela possui conta, alegando que poderia realizar portabilidade de empréstimo a fim de reduzir juros ou melhorar as condições de pagamento. Na hipótese de a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar seus dados bancários, instalar aplicativos desconhecidos ou seguir os passos necessários a efetivação do golpe.

**Não se pode olvidar que o autor, embora ludibriado, agiu com manifesta falta de cautela.**

A despeito de ter sido contatado por terceiros desconhecidos, via aplicativo de mensagens e ligação telefônica, o autor não se dirigiu pessoalmente a uma agência bancária para confirmar a veracidade da proposta de portabilidade. Ao contrário, seguindo cegamente as orientações dos estelionatários, acessou seu aplicativo bancário mediante senha pessoal e intransferível, contratou empréstimo e realizou transferências para contas de terceiros estranhos à relação bancária, tudo sem qualquer verificação prévia junto aos canais oficiais da instituição financeira.

Tal conduta revela inequívoca negligência com a segurança de seus próprios dados bancários.

É cediço que a senha bancária constitui elemento de segurança pessoal e intransferível, cuja guarda e sigilo são de responsabilidade exclusiva do correntista. Ao acessar o aplicativo bancário e realizar operações financeiras sob

orientação de terceiros não identificados, o autor violou frontalmente as normas de segurança bancária e facilitou sobremaneira a ação dos criminosos.

Embora se reconheça que o golpe da "falsa central de atendimento" explora técnicas de engenharia social e persuasão psicológica, não se pode desconsiderar que o consumidor dotado de mínima prudência deveria desconfiar de proposta de portabilidade de empréstimo ofertada mediante contato telefônico não solicitado, especialmente quando tal proposta demanda a realização imediata de operações bancárias.

Embora vulnerável e induzido erro, o consumidor participou ativamente da cadeia de eventos que culminou na fraude, executando as transações em seu próprio dispositivo móvel.

Não obstante todo o expendido quanto à conduta imprudente e negligente do autor apelante, que efetivamente concorreu de forma determinante para a consumação do golpe, impõe-se reconhecer que também houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira requerida, caracterizando hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Embora seja recomendável ao consumidor a adoção de cautela, isso não afasta o dever de prestação de serviço seguro no mercado de consumo por parte das instituições bancárias, uma vez que as práticas de fraude no âmbito

financeiro são recorrentes e é atribuição dos fornecedores a adoção de mecanismos que as previnam.

Nesse passo, a jurisprudência tem adotado certa cautela ao analisar a ocorrência da responsabilidade das instituições no caso de fraude bancária, a ensejar a aplicação do art. 14, §3º, inciso II, CDC, principalmente quando as operações impugnadas destoem por completo do perfil de gastos do cliente.

Fundamental, então proceder à análise do perfil de consumo do correntista e verificar a existência de transações suspeitas que destoem, de modo evidente, do perfil de uso atribuído ao consumidor.

Da minuciosa análise dos elementos probatórios carreados aos autos, especialmente dos extratos bancários acostados pelo réu (fls. 428/513), verifica-se com clareza meridiana que as operações realizadas nos dias 26 e 27 de fevereiro de 2025 – contratação de empréstimo de R\$ R\$ 7.619,44 e transferências via PIX de R\$ 7.200,00 e R\$ 575,00 – destoam flagrantemente do perfil de movimentações financeiras do autor.

Nos meses anteriores ao golpe, as transações limitavam-se a compras com cartão de débito em valores módicos, compatíveis com a condição de aposentado e os gastos ordinários do cotidiano.

Com efeito, embora a parte autora tenha fragilizado deliberadamente os mecanismos de segurança ao seguir as orientações do fraudador, não se pode olvidar que o banco réu possui dever legal e contratual de implementar sistemas eficientes de detecção e prevenção de fraudes, notadamente quando se trata de operações manifestamente atípicas e incompatíveis com o perfil histórico de utilização da conta pelo correntista.

O súbito movimento consistente na realização empréstimo bancário seguido de transferência PIX praticamente no valor integral da contratação, para terceira pessoa configura cenário tão evidentemente atípico, suspeito e manifestamente irregular que deveria ter acionado automaticamente os sistemas de segurança do banco, ensejando bloqueio cautelar imediato das operações.

As instituições financeiras modernas, especialmente aquelas de grande porte como o banco réu, dispõem de sofisticados sistemas informatizados de monitoramento de transações, baseados em algoritmos de inteligência artificial e *machine learning*, capazes de identificar padrões de comportamento dos correntistas e detectar operações que destoam significativamente do perfil histórico de cada cliente. Trata-se de tecnologia amplamente disponível e de implementação obrigatória, considerando-se a Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, que estabelece expressamente a obrigatoriedade de instituições financeiras

adotarem políticas de prevenção à fraude e mecanismos de segurança adequados e eficazes.

Tais circunstâncias, analisadas em conjunto, formam quadro inequívoco de operações fraudulentas, que qualquer sistema minimamente eficiente de prevenção deveria identificar e bloquear automaticamente, condicionando a liberação das transações à confirmação adicional do titular da conta por canais oficiais seguros (ligação telefônica da central do banco, necessidade de comparecimento presencial na agência, envio de código de confirmação por SMS ou e-mail cadastrado, etc.).

É cediço que as instituições financeiras implementam bloqueios automáticos em situações muito menos suspeitas que a presente. Comumente, correntistas têm suas operações interrompidas por razões de segurança quando realizam compras em estabelecimentos não habituais, quando efetuam transações em valores ligeiramente superiores ao padrão mensal, ou mesmo quando realizam múltiplas compras em curto intervalo de tempo. Se tais mecanismos existem e são rotineiramente acionados em situações de risco infinitamente menor, revela-se absolutamente injustificável que não tenham sido ativados no caso vertente, em que todos os indicadores de fraude se encontravam simultaneamente presentes.

Não trouxe o apelante aos autos qualquer justificativa técnica plausível, fundamentada e convincente para a ausência de bloqueio automático das operações manifestamente

atípicas.

Não há, nos autos, comprovação de que o banco tenha: enviado alerta à cliente por SMS, e-mail ou notificação no aplicativo sobre as operações suspeitas; tentado contato telefônico com a correntista para confirmar a legitimidade das transações; bloqueado temporariamente as operações para análise de segurança; exigido confirmação adicional por token, senha eletrônica ou comparecimento presencial.

A ausência de tais medidas configura falha na prestação de serviços, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, que considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Ora, o consumidor que mantém recursos em instituição financeira de grande porte como é o caso do réu, legitimamente espera que seu patrimônio esteja protegido por sistemas modernos de detecção de fraudes, capazes de identificar operações manifestamente atípicas e suspeitas.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo tem reconhecido a responsabilidade de instituições financeiras quando se verifica a ausência de monitoramento adequado de operações fraudulentas que destoam flagrantemente do perfil do correntista:

*AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR.*

*DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso aos cadastros dos clientes. Caso peculiar em que a autora idosa foi orientada pelos fraudadores a comparecer a agência bancária e lá foi atendida pela preposta da ré. Caberia a ré esclarecer com detalhes a narrativa da autora. A ré sequer trouxe informações a respeito do atendimento recebido pela apelante que culminou na fraude. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Além disso, verificou-se o notório desvio do perfil. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial. Em*

*poucos minutos, foram efetuados a contratação de três empréstimos nos valores de R\$ R\$ 27.960,00, de R\$ 4.744,00 e de R\$ 474,00, totalizando R\$ 33.178,00. E ainda, os fraudadores efetuaram quatro transferências via PIX nos valores de R\$ 4.700,00, de R\$ 41,00, de R\$ 5.250,00 e de R\$ 10.000,00. Bem como duas recargas de celular de R\$ 100,00 e de R\$ 130,00. Ressalte-se que os três empréstimos foram firmados em menos de 15 minutos. Este fato por si só já causaria estranheza e suspeitas. Além disso, a transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhe-se a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor o retorno das partes ao estado anterior: (i) inexigibilidade dos contratos de empréstimos, (ii) devolução dobrada dos valores das parcelas cobradas e (iii) determinar a compensação dos valores que permaneceram na conta autora. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não*

*somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 10.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039610-10.2022.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/07/2025; Data de Registro: 04/07/2025)*

*Apelações Cíveis. Ação de conhecimento com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das rés. Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Ausência de*

*prova de que as transações se encaixam no perfil da correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Rés que não se desincumbiram do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1037544-25.2024.8.26.0564; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)*

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TÉCNICA DE SPOOFING. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL.** *Instituição financeira que desenvolve atividade de risco, sujeitando-se à responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente*

*pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias". 2. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Golpe perpetrado mediante técnica de spoofing, com clonagem do número telefônico oficial da instituição bancária. Consumidora induzida a fornecer dados confidenciais por suposto funcionário do banco. Confiança legítima na comunicação estabelecida com a gerente bancária decorrente da relação contratual. Vulnerabilidade do sistema de segurança evidenciada. 3. AUSÊNCIA DE CAUTELAS NECESSÁRIAS. Instituição financeira que não apresentou os contratos de empréstimo supostamente firmados. Precariedade dos procedimentos de verificação. Ausência de monitoramento adequado de operações atípicas que destoavam do perfil da correntista. Ônus probatório não desincumbido pelo banco réu nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. 4. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. Atividade bancária sujeita a constantes tentativas de fraude. Dever de implementação de sistemas de segurança adequados e eficazes. Falhas no sistema não exoneram a responsabilidade do fornecedor. Risco da atividade que deve ser suportado pela instituição*

*financeira, não pelo consumidor, parte vulnerável na relação jurídica. 5. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. Reconhecimento da nulidade dos contratos de empréstimo fraudulentamente celebrados. Declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes. Determinação de restituição das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário da autora, com correção monetária e juros de mora. 6. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Transtornos decorrentes da cobrança indevida em benefício previdenciário. Dano moral in re ipsa, dispensando prova específica do abalo psíquico. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e função pedagógica. Precedentes da 15ª Câmara de Direito Privado. RECURSO DESPROVIDO. Sentença mantida integralmente. (TJSP; Apelação Cível 1061045-58.2024.8.26.0224; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)*

Destarte, impõe-se reconhecer que, embora a parte autora tenha agido com inequívoca imprudência e negligência, fragilizando os sistemas de segurança, agindo conforme ordenado por terceiros fraudadores sem qualquer

verificação junto aos canais oficiais do banco, também o banco réu concorreu culposamente para o evento danoso ao deixar de implementar adequadamente ou de acionar tempestivamente mecanismos de detecção e bloqueio de operações manifestamente atípicas, suspeitas e absolutamente incompatíveis com o perfil histórico do correntista, como se mostram o empréstimo pessoal e as transferências PIX, objetos da ação.

Destarte, evidencia-se no caso vertente a concorrência de culpas entre a instituição financeira e o consumidor.

De um lado, o banco falhou no dever de vigilância sobre operações manifestamente atípicas, deixando de acionar mecanismos de segurança que impediriam ou ao menos dificultariam a consumação do golpe. De outro, o cliente agiu com notória imprudência, fornecendo acesso a sua conta mediante senha pessoal e realizando operações financeiras sob orientação de terceiros desconhecidos, sem qualquer confirmação junto aos canais oficiais da instituição.

Caracteriza-se, portanto, hipótese de culpa concorrente, prevista no art. 945 do Código Civil, que estabelece: *"Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano"*.

A culpa concorrente constitui hipótese de

mitigação, e não de exclusão integral, da responsabilidade civil do causador do dano. Não se confunde com a culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), que afasta por completo o dever de indenizar, eliminando integralmente o nexo de causalidade. Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem, cada qual com sua parcela de responsabilidade, para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade civil segundo a gravidade da culpa de cada qual, em observância aos princípios da equidade, proporcionalidade e justiça distributiva.

No caso vertente, sopesando-se cuidadosamente as condutas de ambas as partes, analisando-se a gravidade da culpa de cada qual e ponderando-se a contribuição causal de ambos os agentes para a produção do resultado danoso, tem-se que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa e paritária, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual.

A repartição equitativa e paritária em 50% para cada parte revela-se justa, proporcional e adequada ao caso concreto, considerando que ambas contribuíram de forma significativa, relevante e determinante para o evento danoso, em graus de culpabilidade equivalentes e comparáveis. O cliente, por sua extrema, reiterada e injustificável falta de cautela ao seguir as orientações de terceiro, realizando múltiplas operações sem qualquer verificação; o banco, por não ter detectado tempestivamente e bloqueado preventivamente operações que,

objetivamente, apresentavam todos os indícios simultâneos de fraude, em flagrante violação de seu dever legal, regulamentar e contratual de segurança.

Nesse passo e reconhecida a culpa concorrente das partes, preservado o entendimento do ilustre magistrado sentenciante, tem-se que a r. sentença comporta reforma parcial:

a) deverá o banco réu restituir à parte autora 50% (cinquenta por cento) do valor total do prejuízo sofrido por ela, considerando-se o valor das transferências fraudulentas (R\$ 7.200,00 e R\$ 575,00).

b) reconhecida a nulidade do contrato de empréstimo, retornam as partes ao *status quo ante*, o que impõe ao autor o dever de restituir ao banco o valor que lhe foi creditado (R\$ 7.619,44), sob pena de caracterização de enriquecimento sem causa, vedado pelo ordenamento jurídico pátrio.

c) eventual parcela descontada da conta do autor decorrente do empréstimo anulado, também lhe deve ser restituída, na forma simples, restando descabida a pretensão autoral de repetição em dobro dos valores.

Deve-se considerar, no caso dos autos, que o não houve cobrança ou desconto promovido unilateralmente pelo banco. Ao contrário, foi o próprio autor quem, seguindo orientações do fraudador e agindo de forma negligente, contratou pessoalmente o empréstimo mediante uso

de senha pessoal e intransferível, e efetivou as transferências via PIX para contas de terceiros.

Fica possibilitada a compensação entre todos os valores ora reconhecidos, a ser apurado em liquidação de sentença.

Por derradeiro, razão não assiste ao autor no pleito relativo aos danos morais indenizáveis.

Conquanto se reconheça que a fraude bancária causou transtornos e aborrecimentos ao autor, não se verifica nos autos a ocorrência de circunstância capaz de caracterizar efetiva lesão a direitos da personalidade ou violação à dignidade humana.

Com efeito, não houve negativação do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito, tampouco exposição pública ou situação vexatória que transcenda o mero dissabor inerente a controvérsias contratuais.

Ademais, a culpa concorrente do próprio consumidor, que facilitou sobremaneira a ação dos criminosos, afasta a caracterização de dano moral indenizável.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral,*

*concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.” ... **“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”** ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câm. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000)**

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34)*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *“O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”. (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a*

*liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996)*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.**”* (“in” *Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982*)

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao devedor sofrimento indesejado, entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade da requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: *“...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação” (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).*

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *“...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal” (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).*

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Em face do decidido, reconhecida a culpa concorrente, verifica-se sucumbência recíproca e proporcional, nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil, ficando cada parte responsável pelo pagamento de metade das custas e despesas processuais. Condeno o banco réu ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, que fixo em R\$ 1.000,00 em razão do baixo valor da condenação e condeno a autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 10% sobre a parte que decaiu (metade dos danos materiais somado ao pleito de danos morais), observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto: a) **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo banco réu para o fim de reconhecer a culpa concorrente de ambas as partes na proporção de 50% cada, nos termos do art. 945 do Código Civil e condenar o banco réu a pagar ao autor metade do prejuízo material sofrido, bem como reconhecer o direito à restituição do valor creditado em razão do empréstimo anulado; b) **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor para reconhecer a devolução das parcelas eventualmente descontadas de sua conta bancária, na forma simples, em razão da anulação do empréstimo.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator