



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001316015**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002631-23.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIZA SOARES DE ALMEIDA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002631-23.2024.8.26.0077

COMARCA: BIRIGUI

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: MARIZA SOARES DE ALMEIDA OLIVEIRA JUIZ(A): ÍRIS  
DAIANI PAGANINI DOS SANTOS SALVADOR

**Voto nº 2167**

APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autora vítima de “golpe da falsa central de atendimento”. Fraude perpetrada mediante ligação telefônica e mensagem de WhatsApp, por suposto preposto do réu, que culminou com a contratação de empréstimos, seguida de transferência de valores. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. PRELIMINARES de ilegitimidade de parte e falta de interesse de agir rejeitadas. MÉRITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. A responsabilidade do Banco é reconhecida, pois a fraude se insere no risco inerente à atividade bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos ao consumidor. Transações alheias ao perfil da vítima. Precedente do STJ (REsp 2222059 – SP). Dever de ressarcimento. DANO MORAL. Vítima idosa, pensionista do INSS, hipervulnerável, privada de numerário, obrigada a pagar empréstimo que não contratou. INDENIZAÇÃO. Valor de R\$5.000,00 que atende às finalidades da indenização dano moral (compensatória, inibitória, pedagógica e punitiva), conforme precedentes deste E. Tribunal e desta C. Câmara. Sentença reformada, em parte. Recurso provido, em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 246/253 dos autos da *ação de indenização por danos materiais e morais*<sup>1</sup> ajuizada por MARIZA SOARES DE ALMEIDA OLIVEIRA em face de BANCO MERCANTIL S.A., por meio da qual a MMª Juíza julgou parcialmente procedentes o pedido inicial para declarar a inexistência dos débitos referentes aos contratos descritos na inicial e

---

<sup>1</sup>R\$ 29.038,51 em março de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenou o réu à devolução dos valores descontados da autora, de forma simples, com correção monetária pela tabela prática do TJSP e juros de 1% ao mês, tudo desde cada desembolso; e ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos pela Tabela Prática do TJ/SP a partir do arbitramento (Súmula 362, do STJ), com juros de mora no importe de 1% ao mês a contar do evento danoso (Súmula 54, do STJ), deferindo ainda a tutela de urgência para cessação dos descontos em discussão e condenando o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor do proveito econômico.

Recorre o réu (fls. 256/280).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 278/280), respondido (fls. 292/306), sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O recurso comporta parcial provimento.

De acordo com o relatório da sentença, que se adota, na data de 23 de janeiro de 2023, a autora recebeu uma ligação na qual o indivíduo se identificou como representante do Banco Mercantil, todavia, tratava-se de um golpista se passando por correspondente bancário. Durante a ligação, o alegado representante da parte requerida, munido de todos os dados pessoais da demandante, afirmou que a autora estaria sofrendo deduções indevidas em seu benefício, devido a um cartão consignado. Disse que o suposto preposto da requerida detinha todos os dados pessoais da autora, além de informações pertinentes a sua conta bancária junto ao Banco Mercantil o que demonstra grave falha de segurança por parte do banco. Afirma ser pessoa humilde e simples, não utilizava o aplicativo online do Banco réu, pois sozinha não domina das funcionalidades tecnológicas atuais, entretanto, acreditando estar em contato com um funcionário legítimo do Banco, a autora seguiu todas as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

orientações do agente bancário para supostamente conseguir obter a restituição dos descontos indevidos, porém, o ardil consistia em auxiliar a autora a realizar um empréstimo consignado pelo aparelho celular. Sustenta que no total foram seis transações nesta mesma data. Aduz que foi instruída a realizar duas transações PIX, na quantia de R\$ 3.591,68 e R\$ 4.726,77, totalizando R\$ 8.318,45. Diz que no dia 01/02, enquanto ainda aguardava a restituição dos valores em sua conta bancária, a autora recebeu nova ligação do suposto agente bancário, que informou a autora que deveria realizar um novo procedimento para recebimento da quantia com prioridade, assim, a demandante acabou por celebrar novo contrato de empréstimo, em seguida de uma nova transação PIX para o mesmo destinatário, no valor de R\$ 1.173,88. Conta que após alguns dias, ao perceber que não havia recebido a restituição dos valores, dirigiu-se à agência bancária, quando foi informada de que havia sido vítima de fraude praticada por terceiros. Alega que não obteve solução administrativamente. Pediu a concessão de tutela de urgência para a suspensão dos descontos. Ao final, requer a declaração de nulidade dos contratos e inexistência dos débitos, que perfazem o total de R\$ 9.546,18; a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 10.000,00; ao pagamento de indenização por danos materiais, referente às transações PIX realizadas, no valor de R\$ 9.492,33; e ao pagamento em dobro ao autor dos valores cobrados indevidamente, bem como de eventuais descontos realizados durante o andamento processual, ou, subsidiariamente, de forma simples.

Após contestação, com documentos (fls. 79/212) e réplica (fls. 216/225), o feito foi saneado, afastadas as preliminares suscitadas em defesa pelo réu (fls. 226/229). Sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 232/233), o feito foi julgado antecipadamente, entendeu a MM<sup>a</sup> Juíza pela parcial procedência da ação, porque caracterizada a falha na prestação de serviços, estando caracterizados os danos materiais e morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Insurge-se o réu (fls. 256/277). Em preliminar, insiste nas alegações de ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir. No mérito, afirma que *“ao celebrar contratos de empréstimos/renovações sempre toma todos os cuidados possíveis, adotando como procedimento a análise criteriosa de todos os documentos pessoais apresentados, a fim de se verificar a veracidade de tais documentos”* (imagens a fls. 260/268). Acrescenta que *“Diante de tais exigências, se as operações não foram realizadas pela autora, por certo foram efetuadas por pessoa que tem ou teve acesso ao seu cartão magnético e de sua senha pessoal para utilização nos canais de autoatendimento”, “não podendo o Recorrente ser responsabilizado pela imprudência de tais dados e documentos, o que configura culpa exclusiva da Requerente”*. Aponta que *“a simples negatória, por si só, não basta para se pleitear a anulação de um negócio jurídico, devendo a parte supostamente prejudicada demonstrar que a sua vontade, na oportunidade em que se celebrou o pacto, estava maculada por um dos vícios de consentimento previstos na lei civil”*. Discorre sobre culpa exclusiva da autora ou de terceiros. Afirma a impossibilidade da repetição de indébito e indenização por danos morais. Alternativamente, pleiteia a diminuição do valor da indenização por danos morais e compensação com valores recebidos pela autora. Requer o acolhimento das preliminares e, no mérito, o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais ou reduzir o valor da indenização pelos danos morais (fls. 256/277).

Pois bem.

De início, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo réu. Alega o apelante que, apesar da autora afirmar ter sido *“induzida por terceiros via contato telefônico a realizar diversos empréstimos, além de PIX efetivado a terceiro, contudo, não trouxe qualquer indício de prova que vincule o Banco Mercantil aos supostos danos como defendido em sua inicial”*.

No entanto, em se tratando de ação indenizatória, a pertinência subjetiva no polo passivo da demanda firma-se pela imputação, pelo autor, de conduta (omissiva ou comissiva) causadora do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegado dano - de modo que a narrativa fática constante da petição inicial é suficiente para legitimar o réu a responder à demanda. Se realmente há responsabilidade ou não, é questão de mérito.

Em relação à preliminar de falta de interesse de agir, melhor sorte não lhe assiste, pois a propositura da ação não está vinculada a prévia reclamação administrativa.

Nesse sentido:

*CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. PRESTAÇÃO DE CONTAS . FUNDO 157. ESGOTAMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA. DESNECESSIDADE. DECISÃO MANTIDA.*

*1. Não constitui requisito para a aferição do interesse processual a comprovação do encaminhamento de requerimento administrativo daquilo que se postula judicialmente.*

*2. Agravo interno a que se nega provimento.*

(STJ - AgInt no REsp: 1954342 RS 2021/0248738-0, Relator.: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 21/02/2022, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 25/02/2022)

*PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PRÉVIO REQUERIMENTO OU EXAURIMENTO DA VIA ADMINISTRATIVA . DESNECESSIDADE. INTERESSE DE AGIR. RECONHECIMENTO DO INDÉBITO PELA PRÓPRIA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. 1. No tocante à necessidade de exaurimento prévio da via administrativa para o ingresso de demanda judicial, o entendimento das duas Turmas que compõem a Primeira Seção desta Corte é no sentido de que o não-esgotamento da via administrativa não resulta em falta de interesse de agir capaz de obstar o prosseguimento do pleito repetitivo. 2. Agravo regimental não-provido.*

(STJ - AgRg no REsp: 1190977 PR 2010/0073668-0, Relator.: Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, Data de Julgamento: 19/08/2010, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 28/09/2010)

Deste Tribunal:

*\*Ação de obrigação de fazer c.c. declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*e morais – Negativa contratação de empréstimo consignado com o Banco réu, com ilícitos descontos de valores em folha de pagamento do benefício previdenciário da autora – Extinção do processo, sem resolução de mérito, por falta de interesse de agir, por ausência de prévia reclamação administrativa – Descabimento - Há interesse processual da autora na declaração de inexigibilidade de contrato de empréstimo consignado, com desconto em benefício previdenciário, por ela não reconhecido - Desnecessidade de prévia reclamação administrativa como condição ao ajuizamento da ação – Princípio da inafastabilidade da tutela jurisdicional (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal)– Sentença de extinção afastada – Recurso provido .\**

(TJ-SP – Apelação Cível - 1001913-72.2021.8.26 .0322, Relator.: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 12/01/2022, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/01/2022)

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Tratando-se de relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelece a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição financeira, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, age culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade bancária constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o banco não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos à autora.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - 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, o golpe perpetrado, conhecido como "golpe da falsa central", não pode ser considerado um evento totalmente alheio à atividade bancária, pois o fraudador demonstrou possuir informações sigilosas e internas do cliente (quais sejam, todos os seus dados pessoais – nome, CPF, número do contrato de cartão consignado, valor da parcela, data de autorização, conforme imagens às fls. 02/03 e 32/34), sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

A realização das operações pela vítima, induzida a erro na convicção de estar protegendo seu patrimônio, não traduz culpa do consumidor, antes desvela a falha no serviço prestado pelo réu.

A falha se verifica no dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), que impõe aos bancos não apenas a implementação de mecanismos robustos de autenticação, mas também de sistemas de monitoramento capazes de identificar e bloquear, em tempo real, transações que fujam completamente ao perfil de consumo da cliente, notadamente duas transferências, uma de R\$ 3.591,68 e outra de R\$ 4.726,77, via PIX para conta de terceiro (fls. 04 e 38), precedidas da contratação de diversos empréstimos (fls. 04 e 40/47), como ocorreu no caso da autora idosa, hipervulnerável, com 63 anos (fls. 21).

A ausência de mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações atípicas, que se concretiza na impossibilidade de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bloqueio imediato, constitui falha elementar na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade do banco réu – notadamente no caso dos autos, em que houve a contratação de vários empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos.

Nesse sentido, recente julgado do C. STJ:

**EMENTA RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.** 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) **as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo**; ii) **o horário e o local em que as operações foram realizadas**; iii) **o intervalo de tempo entre uma e outra transação**; iv) **a sequência das operações realizadas**; v) **o meio utilizado para a sua realização**; vi) **a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos**; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) **as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista**. 12. Recurso especial provido (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, 3ª Turma, Julgado em 08/10/2025)-destaques nossos.*

Assim, foi bem reconhecida a falha na prestação do serviço, respondendo o requerido pelos danos causados à autora, devendo a indenização ser ampla, com a devolução dos valores indevidamente debitados da conta da autora, como consignado na sentença.

Quanto ao dano moral, apesar do alegado pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante, restou configurado, certo que a situação de angústia da autora - idosa, pensionista do INSS, com baixa renda, privada de seu numerário para manutenção de despesas diárias e obrigada a pagar parcelas de empréstimos não contratados – transcende o mero aborrecimento.

No que diz respeito ao arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz, como é de conhecimento generalizado, deve ponderar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar, de um lado, e punir, de outro, bem como educar o ofensor a não mais agir daquela forma. Assim, tendo em vista as circunstâncias do fato, a gravidade objetiva do dano e sua extensão, mostra-se mais adequado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), condizente com o que se tem fixado em hipóteses análogas

Nesse sentido:

*APELAÇÃO – Ação de conhecimento com pedidos de (i) declaração de inexistência de débito, (ii) restituição de valores, e (iii) pagamento de indenização por danos morais. Sentença de procedência, para declarar o débito inexistente e condenar a requerida-apelada à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Insurgência do autor-apelante, pugnando pela majoração do valor da indenização por danos morais. Razões de decidir – In casu, o recorrente foi vítima de golpe bancário, o qual resultou na contratação fraudulenta de um empréstimo em seu nome e em cobranças indevidas pela instituição financeira – Quantia indenizatória que não pode ser pequena, diminuta, como que servindo de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva, e que também, de outra parte, não deve se constituir em valor exagerado – Valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) adequado ao caso concreto, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e também precedentes desta Colenda Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1004445-89.2024.8.26.0297; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO'. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. Multiplicam-se os processos em que os fraudadores iniciam o golpe, a partir do acesso aos dados do consumidor. Esse acesso ocorre no âmbito interno das instituições financeiras pelo acesso às centrais de atendimento. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor e que utilizaram ainda o limite de cheque especial, que o autor não havia contratado. Perfil notoriamente desviado. Conta utilizada somente para recebimento de benefício previdenciário e movimentações de valores módicos. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, acolhese a reparação dos danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a inexigibilidade das transações. E terceiro, reconhece-se a ocorrência de dano moral. O consumidor 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\$ 5.000,00, 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 1011811-83.2023.8.26.0114; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“VOTO Nº 41090 DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário da autora por empréstimo consignado que desconhece. Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de geolocalização. Fotografias insuficientes para comprovarem a contratação. Ausência de assinatura por meio de certificado emitido sob os critérios da ICP-Brasil. Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). Dever de restituir os valores subtraídos do benefício previdenciário do autor. Sentença reformada. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Cabimento. Má-fé evidente do réu ao forjar mútuo em nome da autora. Procedência do pedido. DANO MORAL. Ocorrência. Desvio do tempo útil do consumidor. Transtornos que superam o mero aborrecimento. Dever de reparar. Quantum fixado em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Procedência do pedido. Recurso provido.”*

(TJSP; Apelação Cível 1018323-73.2023.8.26.0602; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024)

Desta C. Câmara:

*FRAUDE BANCÁRIA. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que foi vítima de falsa central de atendimento, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Após, percebeu tratar-se de golpe, ao verificar a contratação de empréstimos em valores vultosos, seguidos de transferências de sua conta corrente, não realizadas por ela. Não produção pelo banco de prova irrefutável e específica de causa que impeça a caracterização da responsabilidade objetiva (art. 14, § 3º do CDC). Alegação verossímil da vítima. Incidência da súm. 479 do STJ. Diante da verossimilhança da alegação da consumidora autora (versão coerente, razoável), da falta de prova coesa que a infirma e, ademais, da fragilidade das razões de apelação, não se há falar em alteração da sentença, seja quanto ao preceito declaratório negativo, seja quanto ao condenatório (indenização por danos morais)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*e ao valor arbitrado pelo juízo (R\$ 6.000,00). Recurso desprovido.*

(TJSP; Apelação Cível 1007238-89.2025.8.26.0224; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025)

*AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autor vítima do "golpe da falsa central" - Sentença de improcedência - Irresignação do autor - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Autor que recebeu supostos telefonemas do banco réu, informando-o a respeito de suposta movimentação indevida em sua conta bancária - Operações bancárias realizadas por terceiro que foram dissonantes do padrão de consumo do autor - Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Reconhecimento, por seu turno, de fato concorrente do autor - Requerente que compareceu ao caixa eletrônico, seguindo as instruções de terceiros - Indícios veementes de fraude - Negativação indevida realizada após a concessão de tutela de urgência pelo juízo a quo - Dano moral configurado, o qual denota natureza in re ipsa - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, à luz dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e das circunstâncias do caso concreto - Sentença parcialmente reformada - Recurso parcialmente provido.*

(TJSP; Apelação Cível 1012956-22.2023.8.26.0003; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025)

Por fim, não há que se falar em compensação, visto que o numerário não permanece com a autora, mas foi transferido aos fraudadores.

Assim, a r. Sentença comporta apenas a redução do valor da indenização por danos morais para R\$5.000,00, como posto acima.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$5.000,00, mantida, no mais a r. sentença.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sem alteração na distribuição dos ônus da sucumbência, vencedora a autora em maior parte.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora