



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000284254

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003403-87.2024.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOÃO ANTONIO PASCOAL (JUSTIÇA GRATUITA).

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 JÚNIOR.

São Paulo, 30 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



FXS

Voto nº 19416

Apelação nº 1003403-87.2024.8.26.0108

Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Apelado: JOÃO ANTONIO PASCOAL

Origem: Cajamar – 1ª Vara Judicial

Juiz(a) prolator(a): Renato dos Santos

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO ANULATÓRIA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DEVOLUÇÃO EM DOBRO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais cumulada com declaração de inexigibilidade de débito, sob alegação de ocorrência de fraude em empréstimos consignados e cartão de crédito consignado, exigindo a nulidade dos contratos, restituição dos valores eventualmente pagos e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco por falha na segurança que permitiu a fraude e (ii) determinar a existência de danos morais indenizáveis.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. 4. A culpa concorrente da parte autora é reconhecida, mas não afasta a responsabilidade do banco. Não há comprovação de danos morais indenizáveis, pois as transações não comprometem a subsistência da parte autora.

IV. Dispositivo e Teses

5. Recurso parcialmente provido, tão somente para afastar a indenização por danos morais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A inexistência de danos morais indenizáveis é reconhecida devido à ausência de comprovação de lesão aos direitos da personalidade. 3. Ocorrência de culpa corrente.

Vistos.

A r. sentença (fls. 159/162), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE** a ação proposta por **João Antonio Pascoal** em face de **Banco Mercantil do Brasil S.A.**, nos seguintes termos:

“Posto isto e por tudo mais que dos autos consta, resolvo o mérito do processo, nos termos do art. 487, I, do CPC e JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados pelos motivos acima aduzidos, DECLARANDO a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, confirmando a liminar concedida e CONDENANDO o réu a devolver ao autor em dobro as parcelas por este pagas dos empréstimos invalidamente contratados e do pix de R\$ 8.000,00 (transações estas realizadas em 16/08/2024), corrigidos monetariamente a contar da data dos descontos pela variação do IPCA no período e com juros de mora pela taxa referencial SELIC deduzido o IPCA a contar do evento danoso (16/08/2024), desconsiderando eventuais juros negativos, bem como a pagar ao autor, a título de danos morais, o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a contar da data desta sentença pela variação do IPCA no período e com juros de mora pela taxa referencial SELIC deduzido o IPCA a contar do evento danoso (16/08/2024) e desconsiderando eventuais juros negativos.

Arcará o réu, ainda, com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da parte autora, que fixo em 10% do valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

total da condenação (danos materiais + danos morais).”.

Foram opostos embargos de declaração pela parte ré (fls. 165/168), acolhidos por decisão de fl. 174, *in verbis*:

“Vistos.

Acolho em parte os embargos para reconhecer a contradição e, em vista da alegação do autor, de que não houve creditamento de valor em sua conta, afastar a condenação da ré à devolução do montante de R\$ 8.000,00, mantendo-se a condenação à devolução das parcelas eventualmente pagas pelo autor em relação aos empréstimos.

No mais, mantida a sentença Intime-se.”

Inconformada, recorre a parte ré (fls. 177/199) aduzindo, em síntese, que: 1) não houve falha na prestação dos serviços, por parte do banco réu, não havendo que se falar em indenização a qualquer título; 2) os documentos comprovam que houve legítima contratação de i) empréstimo não consignado nº 910002148978, na data de 16/08/2024, no valor de R\$ 1.382,64; ii) empréstimo não consignado nº 910002148985, na data de 16/08/2024, no valor de R\$ 1.057,67; iii) empréstimo consignado nº 000807948459, na data de 16/08/2024, no valor de R\$ 5.767,57; e iv) cartão de crédito consignado nº 6971907, na data de 16/08/2024, no valor limite de R\$ 6.500,00; 3) na mesma data, foi efetuado saque no valor de R\$ 4.550,00; 4) os valores foram disponibilizados em favor do autor, em conta bancária de sua titularidade; 5) o autor afirma que não realizou os empréstimos; contudo, as operações foram realizadas pelo próprio titular da conta, e os valores foram disponibilizados em sua conta

bancária, com realização de transferência via pix, em conta destinada ao próprio autor; 6) para efetuar contratações de empréstimos via internet banking, é necessário o acesso ao aplicativo, com utilização de senha eletrônica, pessoal e intransferível; 7) conforme narrado pelo próprio autor, ao seguir as orientações da suposta funcionária, concedeu acesso ao seu aplicativo bancário, tendo, assim, participado efetivamente no golpe; 8) o autor tinha plena ciência da contratação, bem como dos termos do contrato e dos valores que lhe seriam disponibilizados, não restando qualquer dúvida quanto à regularidade da transação e a inexistência de culpa por parte do banco réu; 9) inexistente nexos causal entre a conduta do banco e o prejuízo sofrido pelo autor, bem como eventual falha na prestação do serviço ou responsabilidade por parte do banco réu; 10) caso mantida a condenação, o valor fixado a título de indenização deve ser minorado; 11) não há que se falar em restituição de valores. Pugna pela reforma integral da sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 200/201).

Contrarrazões às fls. 205/210.

Por decisão de fls. 214, esta relatora determinou a complementação das custas processuais, o que se cumpriu às fls. 217/219.

É O RELATÓRIO.

Por tratar-se de demanda repetitiva, de entendimento consolidado nessa Câmara e ainda, considerando que a parte pode remeter a gravação de sustentação oral para julgamento eletrônico, conforme artigo 8º da Resolução nº 591/2024 do CNJ e artigo 12 da Resolução nº 984/2025 do TJSP, fica, desde já, INDEFERIDA a remessa dos autos para julgamento em plenário físico.

Cuidam os autos de “Ação Anulatória de



Empréstimo Consignado e Repetição de Indébito c/c Devolução em Dobro”.

Narra a exordial que o autor, no dia 16/08/2024, foi contatado por suposta representante do banco réu, por meio de ligação telefônica, lhe informando que havia “sumido” de sua conta bancária o valor de R\$ 9.000,00, razão pela qual ele deveria entrar em contato com a central, através do telefone 0800-003328, para regularização. Diz que entrou em contato com o número informado, sendo atendido pelo suposto funcionário “Carlos Eduardo Souza”, que lhe pediu para fazer alguns procedimentos, no intuito de descobrir quem era o golpista. Narra que, após o procedimento realizado, verificou, através de seu aplicativo bancário, divergências quanto aos valores disponíveis em sua conta, bem como a contratação de empréstimos e cartão de crédito consignado.

Afirma que, ao descobrir ter sido vítima de um golpe, contestou as transações junto à instituição financeira, não obtendo qualquer atitude positiva por parte desta, de modo que foi registrada a ocorrência junto à polícia civil por estelionato.

Requer ao final a declaração de nulidade dos contratos e a inexigibilidade dos valores, com condenação do banco réu à devolução de eventuais valores pagos em dobro, e ao pagamento de danos morais.

Por decisão de fls. 55/56 restou deferido o pedido de tutela de urgência *“determinando ao Banco Mercantil do Brasil S/A que suspenda, imediatamente, a cobrança e eventuais descontos decorrentes dos contratos de empréstimo e contratações de cartões efetuadas em nome do autor, sob pena de fixação de multa diária.”*.

Citado, o banco réu apresentou contestação (fls. 99/128), sustentando, em síntese, a legalidade das contratações com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco e ausência de responsabilidade do banco por eventuais danos causados ao autor pelo golpe sofrido. Afirma ainda que os valores foram disponibilizados ao autor, e que houve sua culpa exclusiva, não havendo que se falar em indenização.

Houve réplica (fls. 146/152).

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito, nos termos já relatados.

Pois bem.

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 inexistiu;

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 **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.

Não obstante as alegações recursais sobre a culpa exclusiva da parte autora, entendo que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente do consumidor.

Consoante o fato narrado, a petição inicial relata que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o autor recebeu ligação telefônica de falso atendente do banco réu, e após enganosas informações, acabou por realizar contratos de empréstimos bancários e de cartão de crédito consignado, quais sejam, i) empréstimo não consignado nº 910002148978, na data de 16/08/2024, no valor de R\$ 1.382,64; ii) empréstimo não consignado nº 910002148985, na data de 16/08/2024, no valor de R\$ 1.057,67; iii) empréstimo consignado nº 000807948459, na data de 16/08/2024, no valor de R\$ 5.767,57; e iv) cartão de crédito consignado nº 6971907, na data de 16/08/2024, no valor limite de R\$ 6.500,00.

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do autor, que em ligação com um falso atendente, acabou por realizar as operações bancárias para terceiros desconhecidos, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição do autor 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, o banco, requerido, contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações do autor, culminando na realização das operações, em transações realizadas em curto espaço de tempo (três empréstimos em valores razoáveis, além de um cartão de crédito consignado, efetuados no mesmo dia). Além disso, não há indícios de que as transações condiziam com o perfil do autor.

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.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou

impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

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, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a

compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. **4. O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor, configurando culpa concorrente.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em

dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor.** 2. **A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.**

Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. **Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido.** Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025)

Por outro lado, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, uma vez que não comprovado que as transações comprometeram 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)*

Portanto, deve a r. sentença ser reformada para julgar parcialmente procedente a ação, nos termos determinados, afastando-se a condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais.

Por fim, considerando que ambas as partes se tornaram reciprocamente vencedora e vencida, as custas e despesas processuais devem ser compartilhadas à razão de 50%.

Já em relação aos honorários advocatícios, ficará a parte autora condenada ao pagamento em favor do patrono da ré, no percentual de 10% sobre valor do pedido atinente aos danos morais sucumbido, observados os benefícios da justiça gratuita; enquanto a parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ré, deverá pagá-lo em favor do patrono da parte autora, no valor equivalente a 10% do proveito econômico por esta obtido.

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 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 PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida somente parte dos recursos, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema 1095: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. **Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação**”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA