



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000001760

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003591-53.2024.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ROSA PEREIRA ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 9 de janeiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5.878

APELAÇÃO Nº 1003591-53.2024.8.26.0505

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELADA: ROSA PEREIRA ALMEIDA

COMARCA: RIBEIRÃO PIRES

JUIZ(A): CARLOS GUILHERME ROMA FELICIANO

Apelação cível. Contratos bancários. Golpe do falso entregador. Transações fraudulentas. Operações não realizadas pela parte autora. Sentença de procedência. Apelo da parte ré. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo da parte autora. Desídia da parte autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente reconhecida. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais afastados. Situação que configura mero aborrecimento. Sentença reformada. Recurso da parte ré parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 204/211) cujo relatório se adota, julgou a pretensão da parte autora nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito nos seguintes termos do dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para, além de confirmar a tutela de urgência concedida às fls. 49/51,:* I – *DECLARAR a inexigibilidade dos débitos relativos as seguintes operações de crédito: i) contratação de empréstimo de 13º salário nº 910002150691, no valor de R\$ 480,08 (fls. 40/42); ii) contratação de empréstimo consignado nº 807954131, no valor de R\$ 21.145,69 (fls. 37/39); iii) comprovante de saque no cartão de crédito consignado NSU nº 667185, no valor de*

R\$ 700,00 (fls. 35/36); iv) proposta de cartão de crédito consignado mais com saque nº 6974028, no valor de R\$ 1.575,00 (fls. 32/33); e v) contratação de empréstimo imediato nº 807954119, no valor R\$ 2.598,94 (fls. 134/135) II – CONDENAR o réu a restituir à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, a serem apurados em fase de liquidação de sentença, acrescidos de correção monetária, a contar do efetivo prejuízo (Súmula nº 43 STJ), e de juros de mora, a partir da citação (responsabilidade contratual). III – CONDENAR o réu o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00, acrescido de correção monetária, a contar desta data (Súmula nº 362 do STJ), e de juros de mora, a partir da citação (responsabilidade contratual). Se não foram convencionados entre as partes ou estipulados por lei, os encargos moratórios seguem as seguintes diretrizes: a) até 29/08/2024 (inclusive), os juros serão de 1% ao mês; b) a partir de 30/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024 art. 5º, II), os juros observarão a taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária; c) a correção monetária observará a Tabela Prática do TJSP, já atualizada com os critérios da Lei nº 14.905/2024. Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, que arbitro em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, com juros de mora legais a partir do trânsito em julgado”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 215/228), sustentando, em síntese, que (1) as contratações são válidas, inexistindo falha na prestação do serviço; (2) culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; (3) inexistência ou redução dos danos morais; (4) subsidiariamente, alega a culpa concorrente; (4) impossibilidade de devolução em dobro.

Contrarrrazões em fls. 234/245.

Preparo em fls. 229/230.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 06 de novembro de 2025.

É O RELATÓRIO

Trata-se de ação em que a parte autora afirma ter sido vítima de fraude bancária, que resultou na realização de empréstimos e transferências via PIX sem sua

anuência. Alega que os golpistas utilizaram foto indevida e acesso a dados pessoais para realização da fraude (fls. 17/18). A parte autora atribui à instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos suportados. Acrescenta que, tão logo tomou conhecimento dos fatos, procurou a instituição ré com o objetivo de regularizar a situação e obter solução administrativa, sem, contudo, lograr êxito, diante da inércia da parte ré.

Por sua vez, a parte ré sustenta que as operações contestadas foram realizadas pela própria correntista, mediante autorização eletrônica, com uso de dados pessoais e senha individual, de conhecimento exclusivo da titular.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Trata-se do conhecido “golpe do falso entregador”. Conforme relatado às fls. 17/18, duas mulheres compareceram à residência da parte autora para entregar um suposto filtro de água não solicitado. No local, afirmaram que seria necessária a realização de uma fotografia para efetivar o cancelamento do pedido. Todavia, tal imagem foi utilizada para viabilizar posteriores transações fraudulentas em nome da parte autora.

Verifica-se que as movimentações questionadas ocorreram em curto intervalo temporal e envolveram montantes expressivos, em total desconformidade com o perfil de uso habitual da conta da parte autora, que se restringia a saques mensais de seu benefício previdenciário (fls. 23/43).

No caso em análise, a parte ré, na qualidade de prestadora de serviços financeiros, tinha o dever legal de adotar mecanismos eficazes de segurança e monitoramento das movimentações realizadas nas contas de seus clientes, especialmente diante de operações atípicas que destoam do perfil usual do consumidor. Em se tratando de movimentações bancárias substancialmente distintas do padrão de comportamento financeiro do cliente (como a realização de empréstimos ou transferências), a instituição financeira tem o dever de bloqueá-las ou, ao menos, de confirmar sua autenticidade antes de efetivar os lançamentos.

As movimentações evidenciadas no caso concreto (fls. 23/30), de valores elevados e realizadas de maneira abrupta são absolutamente destoantes do comportamento financeiro regular da parte autora, sendo previsível e detectável por sistemas automatizados de segurança digital. A falha da instituição financeira reside exatamente na ausência de medidas efetivas de controle e bloqueio automático para operações atípicas, que deveriam ter sido tratadas como transações suspeitas.

Diante disso, é inequívoco que cabia à parte ré ter bloqueado, imediatamente, as transações anômalas ou, ao menos, ter adotado diligências mínimas para verificar a autenticidade das operações, de modo a evitar o prejuízo experimentado pela parte autora. A omissão nesse dever de cuidado atrai a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, com a consequente obrigação de reparar os danos causados.

Nesse sentido: “*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS FRAUDE “Golpe do falso funcionário” ou “Falsa central de atendimento” Sentença de improcedência Apelo da autora Incidência do Código de Defesa do Consumidor Hipossuficiência técnica Conjunto probatório demonstra o recebimento de ligação telefônica informando suposta compra em cartão de crédito não reconhecida pela autora, sobrevindo ligação através de número telefônico oficial do Banco apelado, com pessoa que se passou por funcionário da instituição financeira, orientando-a seguir procedimentos para cancelar a operação e desbloquear cartão de crédito - Procedimentos que induziram a autora a ir até a agência bancária e celebrar contrato de empréstimo em caixa eletrônico, cujo produto foi desviado pelos falsários, causando prejuízos à correntista Operação que destoa do perfil da consumidora Falha na prestação do serviço e dever de segurança Fortuito interno Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) e Súmula 479 do C. STJ) Declaração de inexigibilidade do empréstimo descrito nos autos e devolução de valores efetivamente descontados da correntista a tal título (Apelação Cível nº 1002620-04.2021.8.26.0431. a 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Relator: MARCELO IELO AMARO. Data: 26 de março de 2025)”.*

Lado outro, em que pese a falha no sistema de segurança da parte ré, é de se constatar que a parte autora, de fato, deixou de observar cuidados básicos, pois

fragilizou suas finanças ao tratar de informações pessoais (fotografia) para interlocutor desconhecido, e seguir as orientações passadas por um estranho, sem qualquer procedência que seja.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a parte autora também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma incauta a parte autora ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, e tampouco ter discernimento das consequências dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade.

Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não seguir orientações ou atender as solicitações de interlocutor desconhecido, não sendo possível ignorar, no presente, caso, a conduta absolutamente irrefletida da parte autora.

Tivesse a parte autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro. Todavia, fato é que a conduta do autor foi incauta, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

E, tendo a parte autora agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a parte autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta e que fugia do perfil do cliente.

Desta forma, de rigor que os prejuízos materiais sejam repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas.

No que concerne aos danos morais, vale dizer que o dano moral se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever

de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz: *“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento”* (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, diferente do alegado, verifica-se que a sentença não condenou a parte ré à devolução dobrada (fl. 210): “II – *CONDENAR o réu a restituir à autora os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, a serem apurados em fase de liquidação de sentença, acrescidos de correção monetária, a contar do efetivo prejuízo (Súmula nº 43 STJ), e de juros de mora, a partir da citação (responsabilidade contratual)*”.

Assim, a r. sentença deve ser reformada para (i) determinar que os danos materiais sejam divididos entre as partes, declarando-se, por fim, a inexigibilidade dos débitos em relação às operações financeiras realizadas de forma fraudulenta; (ii) afastar os danos morais. Custas e honorários de 15% sobre o novo valor da condenação deverão ser repartidos entre as partes, observada eventual gratuidade, se o caso.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator