



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000239363

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004306-47.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado FRANCISCO JOAO DE SOUSA (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: **Negaram provimento ao recurso do autos e deram parcial provimento ao recurso do réu. 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), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 19 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5639 - 20ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1004306-47.2025.8.26.0348

Comarca: MAUÁ

Juiz 1ª Instância: Dr. CESAR AUGUSTO DE OLIVEIRA QUEIROZ ROSALINO

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado/apelante: Francisco Joao de Sousa

Ementa: Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária. Golpe da selfie. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inexistência de dano moral. Redistribuição da sucumbência. Recurso do autor desprovido. Recurso do réu parcialmente provido.

I. Caso em exame

Apelação cível interposta por ambas as partes contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito c/c tutela provisória e restituição de valores, ajuizada por correntista contra instituição financeira em razão de fraude ocorrida mediante golpe da selfie, com contratação de empréstimos e transferências via PIX não reconhecidas. A sentença reconheceu a fraude, declarou a inexigibilidade dos débitos, determinou a suspensão dos descontos e restituição dos valores, mas indeferiu o pedido de danos morais. O autor recorre para pleitear a indenização por dano moral. O banco, por sua vez, sustenta a validade das contratações, ausência de falha na prestação do serviço e requer redistribuição da sucumbência.

II. Questão em discussão

Há duas questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade civil objetiva do banco diante da fraude bancária sofrida pelo autor; (ii) estabelecer se é devida indenização por dano moral em razão da fraude ocorrida; (iii) determinar a correta distribuição dos ônus sucumbenciais diante do decaimento parcial de ambas as partes.

III. Razões de decidir

A relação jurídica entre as partes possui natureza consumerista, impondo à instituição financeira o dever de responder objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC e Súmula 297 do STJ).

A fraude praticada contra o autor, consistente em obtenção de selfie por suposto entregador e subsequentes movimentações bancárias atípicas, revela vício no serviço bancário prestado, dada a ausência de mecanismos de contenção e validação, diante de operações incompatíveis com o perfil financeiro do consumidor.

A sequência de empréstimos e transferências realizadas em curto espaço de tempo, denota conduta fraudulenta estruturada, previsível e evitável pela instituição financeira, mediante ferramentas de segurança adequadas.

A negligência do banco ao permitir a realização de múltiplas transações elevadas sem alertas de segurança, bloqueios automáticos ou autenticações adicionais configura defeito do serviço, nos termos do §1º do art. 14 do CDC.

O banco não apresentou documentos hábeis que comprovassem a regularidade das contratações ou o consentimento válido do consumidor, o que reforça a tese de vício na prestação do serviço.

A responsabilidade da instituição financeira não é afastada por eventual participação involuntária da vítima induzida em erro por engenharia social, uma vez que o risco do negócio bancário é inerente à sua atividade.

Não restou configurado abalo moral indenizável, diante da inexistência de repercussões relevantes à esfera extrapatrimonial do consumidor, tais como exposição pública, constrangimento ou humilhação. A jurisprudência afasta o dano moral quando ausente prova de violação concreta a direitos da personalidade.

O decaimento parcial do autor quanto ao pedido de dano moral atrai a sucumbência recíproca, impondo redistribuição proporcional dos encargos processuais, com fixação de honorários advocatícios em favor de ambas as partes, nos termos do art. 86 do CPC.

IV. Dispositivo e tese

Recurso do autor desprovido. Recurso do réu parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por danos materiais decorrentes de fraudes estruturadas em operações bancárias, quando demonstrada falha na prestação do serviço. 2. Na sucumbência recíproca, a distribuição dos ônus processuais deve observar a proporção do êxito e fracasso de cada parte, independentemente do valor econômico atribuído aos pedidos.

Dispositivos relevantes citados:

CDC, arts. 6º, VIII, e 14, caput e §1º; CC, art. 406, §1º; CPC, arts. 85, §2º e art. 86; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante:

STJ, Súmula 297 e Súmula 479;

TJSP, Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224, Rel. Des. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, j. 08.08.2025;

TJSP, Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003, Rel. Des. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, j. 25.08.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ambas as partes contra a r. sentença proferida às fls. 291/299, que julgou parcialmente procedente os pedidos, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o feito para: a) DEFERIR a liminar para suspender os descontos referentes aos contratos discutidos nestes autos; b) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos referente aos contratos nºs 000808220061, 000808220066, 910002194244, 910002194364 e demais contratos firmados entre os dias 10 e 11 de outubro de 2024; c) ISENTAR a parte autora quanto as transferências realizadas, entre os dias 10 e 11 de outubro de 2024; d) RESTITUIR as parcelas eventualmente descontadas, de forma simples, EXTINGUINDO o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Incidirá apenas a Taxa SELIC, desde o desconto irregular, que engloba os juros de mora e a correção monetária pelo IPCA, nos termos do art. 406, §1º, do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata. Face à sucumbência em maior*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grau, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.”

Em apelação, o autor pleiteia a reforma da r. sentença. Alega, em suma, que há presunção de dano moral em fraudes bancárias, especialmente para idosos, invocando CDC e jurisprudência do STJ/TJSP. Pede reforma para condenar o banco em danos morais.

O banco apela, defendendo a regularidade das contratações via internet banking, inexistência de ato ilícito e culpa exclusiva do autor (fato de terceiro). Nega a ocorrência de danos morais e pede minoração de sucumbência. Argumenta que valores foram creditados e transferidos pelo autor, sem falha em segurança.

Recurso respondido pelo banco, às fls. 345/8.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Ao julgamento virtual.

É o relatório.

Considerando que ambas as partes interpuseram recursos de apelação, manter-se-á a denominação processual original, razão pela qual continuar-se-á a referir às partes como autor e réu.

Os apelos são tempestivos, preparados e foi respondido apenas pelo réu.

Não há preliminares.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c tutela provisória e reparação de danos ajuizada por Francisco João de Sousa em face do Banco Mercantil do Brasil S/A. Narrou o autor que foi vítima de fraude em 10/10/2024, quando suposto entregador solicitou foto de seu rosto, ocasião em que ocorreram movimentações bancárias não autorizadas que resultaram no esvaziamento de sua conta, totalizando R\$ 26.133,93, incluindo empréstimos e transferências via PIX. Alegou desconhecer as contratações e requereu a declaração de inexistência do débito, suspensão dos descontos, restituição dos valores e indenização por danos morais.

Em contestação, o réu alegou a regularidade das operações realizadas por meio de Internet Banking com utilização de senha pessoal, inexistência de falha na prestação do serviço, possível fraude praticada por terceiros e afirmou que os valores foram disponibilizados na conta do autor, tendo sido posteriormente transferidos via PIX.

Houve réplica do autor, que rejeitou as alegações defensivas e manteve os pedidos iniciais, sustentando a responsabilidade da instituição financeira.

Sobreveio sentença que julgou parcialmente procedente a demanda, sob o argumento de ocorrência de fraude com movimentações não autorizadas na conta do autor.

Apela o banco defendendo a regularidade da contratação, inexistência de ato ilícito, ocorrência de fraude por terceiro, ausência ou redução dos danos morais e revisão das verbas sucumbenciais.

Apela o autor requerendo a reforma da decisão proferida pelo juízo de origem para condenar o requerido em danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nex causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“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”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que 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, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nex de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do

CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).

Dos elementos colhidos, restou incontroverso que o autor foi induzido em erro, pois, acreditando na legitimidade da solicitação apresentada, permitiu que o motoboy realizasse uma fotografia/selfie de seu rosto. Posteriormente, constatou que havia sido vítima de golpe.

O autor nega expressamente ter solicitado os produtos financeiros, e as operações subsequentes — como o crédito de valores não requeridos (empréstimos consignados nos valores de R\$ 7.755,67, R\$ 10.445,46, R\$ 1.475,00 e R\$ 1.147,00, além de dois créditos de cartão consignado de R\$ 4.585,00 cada), a realização de diversas transferências via PIX em sequência (PIX Maria T. Borsa R\$ 3.900,00; PIX “Nova Opção” R\$ 1.500,01; PIX Laiane Cristina R\$ 1.100,00; PIX Douglas da Silva R\$ 9.500,12 e R\$ 9.999,99) — reforçam a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegação de fraude.

Esse padrão de movimentação destoa completamente da rotina bancária da parte autora, bem como do comportamento esperado de qualquer homem médio. Tal descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de manifestação livre e consciente de vontade do autor, mas sim de fraude praticada por terceiros mediante indução em erro.

A súbita movimentação envolvendo a aquisição de seis empréstimos e pagamentos via PIX de mais de R\$ 26.000,00 em menos de 48 horas, sendo que a quantia foi direcionada por pix, transação nunca antes realizada, caracteriza evento atípico à conduta da correntista e previsível pela própria instituição.

Além disso, os documentos bancários evidenciam que a autora percebe de benefício a quantia bruta de R\$ 4.294,10 e líquida de R\$ 2.991,12, o que por si configuraria um perfil financeiro restrito e cauteloso, o que agrava a ausência de mecanismos de contenção por parte do banco.

Não houve qualquer bloqueio automático, alerta de segurança ou requerimento de autenticação reforçada, mesmo diante de padrão de transações sucessivas, com valores elevados, e em tempo reduzido. A negligência nesses controles compromete o cumprimento do dever de segurança previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor o ônus da reparação quando o serviço se revela defeituoso.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Ademais, conforme determina o art. 6º, VIII, do CDC, incumbe ao fornecedor provar que não houve falha na prestação do serviço. No caso concreto, a narrativa da autora, aliada à cronologia dos lançamentos e à sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condição pessoal, confere verossimilhança suficiente para presumir a falha na contenção do dano, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, a qual dispõe: “*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 negligência da instituição em cruzar o histórico de comportamento financeiro com as operações em curso rompe a confiança mínima esperada da prestação de serviços digitais bancários, especialmente em tempos de crescente sofisticação de fraudes.

As transações impugnadas não apenas destoam do perfil de consumo da autora, como também seguem um padrão sequencial que reproduz, com exatidão, o *modus operandi* de golpes por engenharia social amplamente reconhecidos no setor bancário.

Conforme relatado em boletim de ocorrência (fls. 45/6) e nos autos, o autor informa que no dia 10.10.2024, um motoboy solicitou, sob o pretexto de "comprovar a entrega" de um "presente destinado a ele", uma selfie do rosto da vítima.

Essa sequência revela um encadeamento deliberado e contínuo de operações fraudulentas, com o objetivo evidente de esgotar os recursos disponibilizados pela instituição —o que efetivamente ocorreu em menos de 24 horas. Trata-se de conduta típica de fraude estruturada, na qual o fraudador: (i) obtém os dados de acesso mediante simulação de canal oficial, (ii) contrata crédito em nome da vítima e, (iii) em seguida, transfere a integralidade dos valores captados para conta de terceiro.

A realização de transferência logo após o crédito, sem bloqueio automático, sem revalidação de dispositivo ou qualquer intervenção humana, revela grave falha sistêmica no modelo de prevenção de fraudes adotado pela instituição financeira.

Não se trata de mero infortúnio externo ou evento imprevisível, mas de risco inerente à atividade bancária, que exige a adoção de ferramentas eficazes para barrar, em tempo real, esse tipo de operação atípica.

Diante disso, verifica-se que os negócios jurídicos firmados não contaram com consentimento livre, informado e consciente da parte supostamente contratante, comprometendo a validade da contratação e ensejando o reconhecimento de sua inexistência.

Ressalte-se, ainda, que o banco requerido não apresentou aos autos cópia dos contratos assinados ou quaisquer documentos idôneos que demonstrassem a regularidade das contratações impugnadas. A ausência de documentos essenciais à comprovação da origem lícita dos débitos e da efetiva manifestação de vontade da autora compromete a higidez dos negócios jurídicos e reforça a verossimilhança da alegação de fraude.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa.

No presente caso, o serviço bancário prestado mostrou-se manifestamente defeituoso. A contratação do empréstimo e a subsequente transferência - realizadas em sequência, com esvaziamento completo da conta - ocorreram sem qualquer validação adicional, mesmo diante do histórico de movimentações modestas da consumidora.

Tal falha configura vício na prestação do serviço, nos termos do caput do art. 14 do CDC, não se podendo invocar, para afastar a responsabilidade do banco, qualquer das excludentes previstas em seu § 3º.

Quanto a **restituição simples**. A r. sentença determinou a restituição **simples das parcelas eventualmente descontadas** em razão da fraude, a serem verificadas em cumprimento de sentença. Conforme afirmado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em inicial (fl. 03) são válidas as movimentações ocorridas até o dia 04/10/2024, restando impugnada as realizadas a partir do dia 10. Do extrato bancário referente ao mês de outubro de 2024 (fl. 43) verifica-se que após o crédito do INSS e descontos regulares, restou o saldo positivo de R\$ 40,35. E descontados os empréstimos e transferências via pix o saldo findou em R\$ 31,97. Logo, não há que se falar em restituição ao banco dos valores creditados referente aos empréstimos, isto porque, os valores creditados foram transferidos a terceiros, não tendo o autor se beneficiado destes.

Passo a análise do pedido de **danos morais**. Em que pese as alegações do autor, não há nos autos qualquer elemento que evidencie violação aos direitos da personalidade.

Ainda que se reconheça a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor do autor, tal circunstância, por si só, não configura dano moral passível de indenização, na ausência de elementos que demonstrem repercussões relevantes à esfera íntima do consumidor.

Conforme entendimento consolidado, meros dissabores ou aborrecimentos decorrentes da vida em sociedade, especialmente quando relacionados a eventuais falhas em relações de consumo, não são suficientes para ensejar reparação por dano moral, sob pena de banalização do instituto.

No caso, embora tenha se reconhecido a fraude, não restou comprovado que a autora tenha experimentado qualquer consequência anormal, tal como vexame público, exposição indevida, sofrimento psíquico significativo ou humilhação que configure violação a direito da personalidade. Assim, ausente prova de abalo concreto à honra, à imagem ou à integridade moral da autora, não há que se falar em reparação por dano moral, especialmente porque a cobrança indevida, sem maior repercussão, não extrapola o campo dos dissabores cotidianos.

Não se constatou inscrição em cadastros de inadimplentes, tampouco qualquer abalo ao crédito da autora, nem foram identificadas práticas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cobrança vexatória, intimidatória ou constrangedora.

Igualmente, inexistente prova de que os valores indevidamente descontados tenham comprometido de forma relevante a subsistência da parte autora. Diante disso, não se verifica ofensa à honra subjetiva ou objetiva, tampouco à imagem da autora.

Em síntese, os fatos demonstram que os transtornos experimentados não ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, sem repercussão psicológica significativa ou lesão à honra da autora. Por essa razão, afasta-se o pedido de indenização por danos morais.

Neste sentido

Direito Civil. Apelação. Ação de ressarcimento de valores e danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pedido parcialmente procedente. Caso em Exame Ação de ressarcimento de valores e danos morais ajuizada por Siomara Chiovatto contra o Banco do Brasil S/A e outros devido a fraude financeira atribuída a falhas nos mecanismos antifraude dos bancos. A autora, cliente do Banco do Brasil, teve sua conta invadida e transações indevidas realizadas, incluindo pagamento de boletos e transferências TED. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em responsabilidade do Banco do Brasil pela falha de segurança que permitiu a fraude e o cabimento em condenação por danos morais. Razões de Decidir Preliminar de impugnação ao benefício da justiça gratuita, rejeitada, uma vez que o apelante não demonstrou qualquer motivo ou prova de que o recorrente não está em situação de vulnerabilidade financeira. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada. Danos morais. A participação ativa da vítima – por meio de transferências

eletrônicas, fornecimento de senhas, instalação de aplicativos, entrega de cartões ou dados bancários –, ainda que induzida em erro, exclui a caracterização do abalo moral indenizável. O comportamento colaborativo da vítima rompe o nexo necessário entre eventual falha do serviço e a lesão extrapatrimonial, tornando inviável o reconhecimento de dano moral, ainda que tenha havido frustração, susto ou angústia. Dispositivo e Tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: Em fraudes bancárias estruturadas com participação ativa da vítima – por meio de transferências voluntárias, fornecimento de dados, instalação de aplicativos ou entrega de cartões –, admite-se a responsabilização objetiva da instituição financeira apenas quanto aos danos materiais, desde que configurada falha na prestação do serviço. O dano moral deve ser afastado, por ausência de nexo entre a conduta do banco e qualquer violação à esfera extrapatrimonial do consumidor. (TJSP; Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. I. CASO EM EXAME Recurso contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito. A parte autora alegou ter sido vítima de "golpe da falsa central", em que criminosos se passaram por prepostos da ré e induziram o autor a modificar sua senha de 8 dígitos, com conseqüente transferências de valores a terceiros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há questão em discussão é averiguar se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, que justifique sua responsabilização. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, impondo responsabilidade objetiva ao réu, conforme o artigo 14 do CDC. Golpe da falsa central de atendimento.

Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada para reparação dos danos materiais. IV. DISPOSITIVO E TESE RECURSO DESPROVIDO. Tese. A responsabilidade objetiva do réu não foi eliminada. Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível 1029779-92.2024.8.26.0405. (TJSP; Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025)

Lado outro, razão assiste ao réu quanto à distribuição da sucumbência, uma vez que a autora decaiu do pedido de indenização por danos morais. Desse modo, mostra-se adequada a redistribuição da sucumbência, devendo cada parte suportar parcela proporcional dos encargos processuais.

Nas hipóteses de sucumbência recíproca, a distribuição dos ônus sucumbenciais deve observar a quantidade de pedidos formulados na ação e o decaimento proporcional das partes em relação a cada pleito, e não os valores atribuídos a cada um dos pedidos. Constatado que a parte demandante sucumbiu quanto a parte relevante dos pedidos iniciais, evidencia-se a sucumbência recíproca, impondo a distribuição proporcional da verba honorária, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Assim, atento ao disposto nos arts. 85 e 86 do Código de Processo Civil, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios fixados em favor do patrono do autor, em 10% sobre o valor atualizado da condenação referente aos danos materiais. Em favor dos patronos do réu, em 10% sobre o valor atualizado do pedido de indenização por dano moral, em razão da improcedência dessa pretensão, observada a concessão da justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, nego provimento ao recurso do autor, e dou parcial provimento ao recurso do réu, apenas quanto a redistribuição de sucumbência.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nega-se provimento** ao recurso do autor, **dá-se parcial provimento ao recurso do réu.**

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

RELATORA

Assinatura Eletrônica