



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000186700

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004347-64.2024.8.26.0666, da Comarca de Artur Nogueira, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada SILVIA PETTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria, em julgamento estendido, deram parcial provimento ao recurso, vencidos a terceira e o quarto Desembargador. Declara voto a terceira desembargadora**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO, HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.463

APELAÇÃO Nº: 1004347-64.2024.8.26.0666

COMARCA: ARTUR NOGUEIRA

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELADA: SILVIA PETTO

JUIZ(A) DE DIREITO: RAISSA COSTA SILVEIRA

APELAÇÃO – Ação de repetição do indébito e indenização por danos morais – Autora que afirma que foi vítima de golpe, após receber ligação de suposto representante do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Operações realizadas em curto período e de forma consecutiva, fugindo do perfil de consumo – Fraudadores que tinham os dados bancários da autora - Responsabilidade objetiva – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade - Culpa concorrente da autora verificada – Autora que seguiu orientação de terceiros e realizou transferência de valores, sem verificação de autenticidade - Prejuízos materiais devem ser repartidos na mesma proporção pelas partes - Art. 945, do Código Civil – Compensação descabida – Autora não usufruiu do valor, que foi transferido para o golpista - Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade da autora, que contribuiu para a fraude - Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por SILVIA PETTO contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., por meio da qual alega a autora que recebeu telefonema de suposto representante do réu, o qual possuía seus dados bancários. Afirma que concordou com a realização de um empréstimo, tendo sido orientada a realizar transferência do valor recebido para terceiro. Alega que posteriormente verificou que se tratava de golpe e que foram realizadas outras transações em seu nome, sem sua anuência. Pede a condenação do réu à restituição dos valores descontados indevidamente e ao pagamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de indenização por danos morais.

O réu apresentou contestação, com preliminares. Alega o réu que não houve falha na prestação dos serviços, já que os fatos decorreram exclusivamente de conduta da autora e de terceiro, e que inexistente dano material ou moral passível de indenização.

Os pedidos foram julgados procedentes pela r. sentença de fls. 172/179, com condenação do réu à repetição do indébito, de forma dobrada, e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. A parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O réu interpôs apelação às fls. 183/218. Alega que a parte autora firmou regularmente os empréstimos objeto da lide, por meio de *internet banking*, por meio de aparelho previamente habilitado, com inserção de login e senha. Sustenta que se trata de caso de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro, sem qualquer responsabilidade do banco. Impugna os danos materiais e os danos morais e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e a determinação de compensação com o valor depositado na conta da parte autora.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte autora apresentou contrarrazões (fls. 225/233).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização em que busca a autora o ressarcimento de valores em decorrência de golpe, supostamente permitido pelo réu, com condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados procedentes, com condenação do réu à repetição do indébito, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

Recorre a parte ré, alegando que houve contratação livre e consciente dos empréstimos e que a fraude decorreu de conduta exclusiva da autora e de terceiro, sem responsabilidade do banco. Impugna os danos materiais e morais e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e o reconhecimento do direito à compensação.

O recurso merece parcial provimento.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela autora, bem como a inversão do ônus da prova, caberia à parte ré



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, a parte ré não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que as operações impugnadas decorreram de culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, a instituição financeira deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, que assume os riscos do negócio, devendo empregar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Ressalte-se que, ainda que a autora tenha contribuído para a finalização da fraude, ao seguir as orientações de terceiro, realizando inclusive transferência de valores, os fraudadores tinham suas informações bancárias. Além disso, as operações foram realizadas de forma sequencial, o que foge do perfil de consumo da autora. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção da parte apelante, que poderia ter bloqueado as transações e evitado a concretização da fraude. Por fim, cumpre ressaltar que, assim que percebeu o golpe, a parte autora comunicou o ocorrido.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço do réu e da ausência de excludente, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade do banco pelo pagamento do dano material.

Não obstante esse fato, restou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente da autora, que forneceu informações para terceiro e realizou transferência de valores, sem qualquer verificação prévia de autenticidade, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo da parte. Considerando que a autora contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Veja-se o entendimento desta c. 13ª Câmara de
Direito Privado em caso semelhante:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível
1003562-02.2020.8.26.0292; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacaréi -
Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento:
17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

Por fim, não está configurado o dano moral. A realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade da autora, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido. Assim, não restou demonstrada ofensa aos direitos de personalidade da apelada. Ademais, conforme anteriormente estabelecido, a parte autora colaborou para que a fraude ocorresse.

Nesse sentido já se pronunciou esta c. 13ª

Câmara de Direito Privado:

Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Transação fraudulenta realizada a partir da



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta corrente da autora, após acessar link disponibilizado durante ligação telefônica por terceiro que se passou por preposto do Banco réu e indicou a necessidade de realização de procedimentos para cancelamento de operações suspeitas – Sentença de improcedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada por pessoa que dispunha previamente de dados pessoais e bancários da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição bancária – Transação realizada destoava do padrão de consumo da requerente e não foi bloqueada pelo sistema de segurança do Banco – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, franqueando o acesso de sua conta ao fraudador após acessar link disponibilizado em ligação telefônica, o que possibilitou o acesso do fraudador às funcionalidade de seu aparelho celular, inclusive, de seu aplicativo bancário –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Sentença reformada – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.*

(TJSP; Apelação Cível
1003295-44.2024.8.26.0048; Relator
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia -
1ª Vara Cível; Data do Julgamento:
10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025).

Cumprе ressaltar, por fim, que a compensação no caso dos autos não é cabível. A autora comprovou que não usufruiu do valor depositado, já que houve transferência de boa-fé para pessoa que aparentava ser credor. Nos termos do art. 309, do Código Civil, “o pagamento feito de boa-fé ao credor putativo é válido, ainda provado depois que não era credor.”

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para determinar que os prejuízos materiais devem ser repartidos na mesma proporção pelas partes, nos termos da fundamentação, e para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advocatícios, fixados em 20% sobre o valor do proveito econômico em favor do advogado da parte autora e em 20% sobre o valor dos pedidos julgados improcedentes em favor do advogado da parte ré.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48630
APEL.N°: 1004347-64.2024.8.26.0666
COMARCA: ARTUR NOGUEIRA
APTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
APDA: SILVIA PETTO

DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO

Ousei, com a devida vênua, divergir em parte do entendimento adotado pela douta maioria da Turma Julgadora, que deu parcial provimento ao recurso do réu; pois, pelo meu voto, **negava-lhe provimento**.

No caso, nos termos reconhecidos no voto do d.Relator, a parte autora foi vítima de fraude bancária, sendo certo que a fraude bancária decorrente de prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. **LUIS FELIPE SALOMÃO**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).

Assim, em decorrência da responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único; CDC, art. 14), o fato de o banco réu ter sido vítima de uma fraude não o exime do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

E uma vez concluindo que houve defeito na prestação do serviço, como consta do voto do d.Relator, foi o mau funcionamento na segurança da liberação das operações que possibilitou, de forma definitiva, que as fraudes operassem seus efeitos, **de modo que não entendo ser caso de reconhecimento de culpa concorrente.**

Esse, aliás, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, que, **recentemente, em caso similar, afastou o reconhecimento da culpa concorrente:**

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA. PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTETÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 2.

Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3.

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.

4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.

5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.

6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.

7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula nº 98/STJ.

8. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Por qualquer ótica que se adote - causalidade adequada ou causalidade direta -, foi a falha no sistema de segurança bancário que propiciou a consumação das fraudes, pois, repita-se, tal falha não impossibilitou a consumação de operações que manifestamente diferiam do padrão até então adotado.

Tivesse sido constatado pelo banco que a operação não era compatível com o padrão de consumo da correntista, os prejuízos eventualmente verificados seriam substancialmente inferiores.

No caso em exame, conforme relatado, as contratações de empréstimos, **seguidas de transferências de valores a terceiro, de forma sequencial e em montantes que destoavam significativamente das operações rotineiras da autora**, configuram operação absolutamente atípica.

Nessa ordem de ideias, comprovada a conduta, o dano e o nexos causal, e não demonstrada a ocorrência de uma das excludentes previstas pelo parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, deve o banco responder pela falha na prestação de seus serviços e indenizar a autora pelos danos materiais experimentados.

Ademais, o dano moral ficou configurado, pois houve a privação indevida de valores descontados da conta corrente na qual a autora recebe seu benefício previdenciário.

Evidente, assim, o grau de transtorno



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

experimentado pela consumidora, atingidos sua tranquilidade e seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos de seu direito de personalidade e de sua dignidade humana.

Como já decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, há **"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto"** (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Em relação à reparação pecuniária, embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados na fixação do *quantum* indenizatório, o valor deve ser fixado em termos razoáveis, para que não configure enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

Nesse contexto, o valor fixado a título de indenização em R\$5.000,00 (cinco mil reais), dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, mostra-se adequado para compensar o grau de transtorno suportado, não comportando redução alguma.

Diante do exposto, pelo meu voto, **negava provimento ao recurso**, mantendo a r.sentença tal como proferida em primeiro grau.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desprovido o recurso, ficariam os honorários majorados para o equivalente a 15% do valor da condenação.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

3ª Desembargadora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	10	Acórdãos Eletrônicos	Maurício Simões de Almeida Botelho Silva	2F542CEC
11	16	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2F602036

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1004347-64.2024.8.26.0666 e o código de confirmação da tabela acima.