



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001280447

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004862-49.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARIA AUGUSTA GOMES DE MELO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 7004/25

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO PRESENTE. CULPA CONCORRENTE. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação do réu contra sentença que reconheceu a inexistência de três contratos de empréstimo, determinou a restituição dos valores descontados e condenou ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O réu sustenta ausência de responsabilidade civil, alegando culpa exclusiva da vítima e requer improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente e redução da indenização. Em recurso adesivo, a autora pleiteia majoração da indenização por danos morais para R\$ 30.000,00, restituição em dobro dos valores descontados e afastamento da compensação. Em contrarrazões ao recurso adesivo, o réu arguiu preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste determinar a responsabilidade civil da instituição financeira por empréstimos contratados mediante fraude de terceiro, conhecida como golpe do falso presente, e se há direito à indenização por danos morais e à restituição em dobro dos valores descontados. Discute-se também a existência de culpa concorrente da autora e a adequação da distribuição da sucumbência.

III. RAZÕES DE DECIDIR – Afastada a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade – Ocorrência de falha na prestação do serviço bancário por ausência de mecanismos de segurança na contratação de empréstimos - Valores elevados e incompatíveis com o perfil da autora – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Reconhecimento da culpa concorrente da autora - Colaboração ativa dela com a fraude ao fornecer dados pessoais e permitir captura de imagem – Repartição proporcional dos prejuízos entre as partes – Indevida restituição em dobro – Origem ilícita dos fatos - Engano justificável nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC – Afastamento da indenização por danos morais - Ausente violação aos direitos de personalidade e por se tratar de transtorno decorrente de conduta própria da autora – Readequação da sucumbência para distribuição proporcional entre as partes – Fixação de honorários advocatícios em 10% para cada recorrente – Exigibilidade da parte autora suspensa em razão da gratuidade de justiça.

IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso do réu parcialmente provido para reconhecer a culpa concorrente da autora, afastar a indenização por danos morais e limitar a restituição a 50% dos valores descontados. Recurso da autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desprovido.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por falha na segurança de contratação de empréstimos, mesmo quando há fraude por terceiro. 2. A colaboração ativa da vítima na fraude configura culpa concorrente, autorizando a repartição proporcional dos prejuízos. 3. A restituição em dobro exige demonstração de má-fé, sendo indevida quando há engano justificável relacionado à origem ilícita das operações. 4. O dano moral não se configura quando o transtorno decorre de conduta imprudente da própria parte autora.

Legislação Citada: Artigos 14 e 42 do CDC. Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1010001-86.2024.8.26.0066, Rel. Ricardo Pereira Júnior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 23/09/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1003182-20.2024.8.26.0136, Rel. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 08/07/2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c reparação de danos morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 348/355, que declarou a inexistência dos contratos de empréstimo nos valores de R\$ 21.045,35, R\$ 3.904,98 e R\$ 451,00, determinou a restituição dos valores descontados e condenou o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, além de honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, sentença cujo relatório adoto.

Recurso do réu tempestivo, bem preparado (fls. 378/379) e respondido.

Sustenta réu o apelante a inexistência de responsabilidade civil pelos danos alegados, sob o argumento de que a autora teria fornecido voluntariamente seus dados pessoais e autorizado a captura de imagem por terceiro, circunstância que teria viabilizado a contratação dos empréstimos impugnados. Alega, ainda, que parte dos valores foi creditada na própria conta da autora, sem impugnação, e que não há prova de falha na prestação dos serviços bancários, invocando a excludente de culpa exclusiva da vítima prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Requer, ao final, a improcedência dos pedidos iniciais ou, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente, com repartição proporcional dos prejuízos, além do afastamento ou redução da indenização por danos morais.

Contrarrazões em fls. 383/386, sem preliminares.

Em recurso adesivo (fls. 387/391), tempestivo e isento de preparo em razão da gratuidade de justiça deferida (fls. 44), requer a autora a majoração da condenação à reparação por danos morais para R\$ 30.000,00, a restituição em dobro dos valores descontados e o afastamento da compensação.

Por sua vez, em contrarrazões ao recurso adesivo (fls. 395/401), alega o réu preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira apelante por suposta falha na prestação de serviços, com aptidão de ocasionar prejuízos à parte autora bem como à definição da extensão dos danos alegadamente sofridos.

De início, cumpre afastar a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade suscitada pelo réu em contrarrazões ao recurso adesivo da autora, ante o preenchimento de todos os requisitos autorizadores para conhecimento do recurso.

A irresignação recursal do réu comporta parcial provimento, enquanto a da autora deve ser desprovida.

Na hipótese em análise, restou inequívoco que a parte autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como golpe do falso presente, pelo qual recebeu em sua residência suposto preposto de ONG com a informação de que receberia cesta básica. Em Boletim de Ocorrência (fls. 17/18), relatou a autora que, no momento da abordagem, o fraudador afirmou a necessidade efetuar um cadastro em seu nome, inclusive a fotografando, e, nessa ocasião, foram contratados empréstimos nos valores de R\$ 21.045,35, R\$ 3.904,98 e R\$ 451,00.

É certo que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que o fazia para recebimento gratuito de cesta básica. Entretanto, o valor elevado dos empréstimos, destoante do perfil de consumo da autora, demonstrava a provável ocorrência de fraude, a ensejar atitude pronta do réu, de bloqueio para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

Daí porque não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta, na medida em que à conduta incauta da autora uniu-se a responsabilidade objetiva do réu, revelando-se consistente nos autos a falha na prestação do serviço por ausência de segurança em relação à contratação de empréstimos pré-aprovados em valores elevados, e sem qualquer avaliação da condição econômica da contratante, com posteriores e seguidas transferências via PIX do valor dos mútuos.

Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo 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 de operações bancárias”*.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da parte autora no caso em questão.

Como já considerado, a autora colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, acreditando tratar-se do recebimento de um benefício alimentar inverossímil se pra ele não demonstrou a parte autora havia a mínima credibilidade por circunstâncias subjetivas especiais dela.

Essa conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo desconhecido fraudador, sem se certificar da veracidade das informações, foi relevante também na concretização da operação, ainda que dissonante de seu perfil de uso do serviço.

Dessa forma, conquanto acertada a sentença ao reconhecer a falha na prestação do serviço de segurança prestado pelo réu, devem ser seus termos ajustados diante da inequívoca culpa concorrente da autora na hipótese, que orienta à repartição do prejuízo, no importe de 50% para cada parte, cabendo ao réu arcar com apenas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

50% da restituição, devoluções e valores declarados inexigíveis, podendo haver compensação em relação às quantias eventualmente já descontadas do benefício da autora, o que é medida de rigor inexistindo justa causa para o afastamento pretendido em recurso adesivo.

A ausência de prova de má-fé ou dolo da parte ré bem como a existência de cláusula contratual que dava suporte à cobrança, afastam, ainda a incidência da penalidade em dobro. A situação se funda na origem ilícita da operação realizada pela própria autora e com credenciais verídicas cadastradas no sistema da instituição financeira, configurando hipótese de engano justificável, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, cabendo apenas a restituição simples dos valores pagos.

É devido, ainda, o afastamento da indenização por danos morais porque, tendo a autora procedido com incúria, fornecendo seus dados pessoais a terceiro de *sponte* própria, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade imputável ao réu.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias atípicas. Contratação fraudulenta de empréstimo, transferências via PIX e pagamento de boleto. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Defeito na prestação do serviço. Perfil de consumo destoante. Dever de segurança não observado. Conduta negligente da autora ao compartilhar dados sensíveis. Culpa concorrente reconhecida. Compensação dos valores creditados na conta da autora. Vedação ao enriquecimento sem causa. Prejuízo a ser repartido igualmente entre as partes. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1010001-86.2024.8.26.0066; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025)

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recurso do demandado. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA "PIX". Alegação de ausência de falha na prestação dos serviços. Acolhimento parcial. Comprovou-se nos autos que a autora recebeu ligações de um número de telefone idêntico ao de sua agência bancária, o que a fez acreditar que estava em contato com um

correspondente do banco demandado, de forma que não seria possível exigir que desconfiasse da autenticidade do contato realizado. A utilização, pelos golpistas, de número telefônico idêntico ao da agência bancária na qual a demandante possui conta, com o intuito de praticar golpes contra os correntistas, caracteriza fortuito interno, de sorte que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. Fraude que somente se concretizou devido à falha de segurança na prestação do serviço bancário, inerente ao risco da atividade. Todavia, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da demandante contribuiu para a concretização da fraude, visto que informou aos golpistas sua senha pessoal e intransferível, permitindo a contratação dos empréstimos e da transferência via "pix". Prejuízos materiais que deverão ser rateados entre as partes. Apelação parcialmente provida. Recurso da demandante. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Rejeição. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais não devem ser reconhecidos. Precedentes. Apelação desprovida.

(TJSP; Apelação Cível 1003182-20.2024.8.26.0136; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Cerqueira César - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025)

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais do réu, rejeitando-se as da autora.

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide - , os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Diante do parcial provimento do recurso do réu, deixo de majorar os honorários advocatícios, em observância ao Tema nº 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

"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".

Reajusta-se, assim, a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, ficando ambas as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação para cada qual, nos termos do Art. 85, § 2º, do CPC, e vedada a compensação nos termos do § 14 do mesmo Artigo, ficando suspensa a exigência da autora pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Considera-se, ainda, prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, a mera insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU e NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora