



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000106284

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004947-21.2024.8.26.0655, da Comarca de Várzea Paulista, em que é apelante MARTA MARIA DA ROSA SILVA, (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do 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 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), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 6.021/26

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO PRESENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I - CASO EM EXAME: Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, sustentando falha na segurança do serviço bancário e pleiteando inversão do ônus da prova, aplicação da responsabilidade objetiva e indenização por danos morais.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Saber se há responsabilidade da instituição financeira por operações fraudulentas realizadas mediante golpe do falso presente; 2. Se há possibilidade de reconhecimento da culpa concorrente da consumidora e os efeitos sobre restituição e indenização.

III - RAZÕES DE DECIDIR: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ - Operações vultosas e atípicas, destoantes do perfil da autora, evidenciam falha na prestação do serviço - Conduta da autora contribuiu para a concretização da fraude, caracterizando culpa concorrente (art. 945 do CC) - Restituição simples dos valores pagos, afastada a repetição em dobro por ausência de má-fé do réu (art. 42, parágrafo único, do CDC) - Indenização por danos morais indevida, pois não configurada violação a direitos de personalidade, tratando-se de transtorno decorrente de conduta imprudente da própria autora.

IV - DISPOSITIVO E TESES: Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos contratos impugnados e condenar o réu à restituição de 50% dos valores transferidos, com correção monetária pelo IPCA desde o desembolso e juros pela taxa SELIC a partir da citação, admitida compensação com valores já descontados.

Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. A culpa concorrente do consumidor atenua a responsabilidade do banco, autorizando a repartição proporcional dos prejuízos. 3. A repetição em dobro prevista no art. 42 do CDC exige má-fé do fornecedor, não configurada na hipótese. 4. Danos morais não são devidos quando o transtorno decorre de conduta imprudente do consumidor, sem violação a direitos de personalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Legislação citada: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CC, art. 945; CPC, art. 85, §2º.

Jurisprudência citada: Apelação Cível 1006275-96.2024.8.26.0004, Rel. Olavo Sá, j. 01/07/2025; TJSP, Apelação Cível 1068162-87.2024.8.26.0002, Rel. Thomaz Carvalhaes Ferreira, j. 16/12/2025.

Vistos.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 151/157) que julgou improcedente a “ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos materiais e morais com tutela antecipada”, cujo relatório adoto, ajuizada por Marta Maria da Rosa Silva em face de Banco Mercantil do Brasil S/A.

Nas razões de apelação (fls. 160/163), a autora afirma que foi abordada por um fraudador que sabia o seu nome, seu endereço e o vínculo com o banco réu, o que indica vazamento de dados pessoais. Além disso, sustenta que o réu não demonstrou ter adotado medidas eficazes para prevenir fraudes, especialmente em relação a clientes idosos e vulneráveis, que é o caso da apelante. Afirma que deve ser aplicada a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ressalta que o comportamento padrão da apelante ao longo dos anos, na qualidade de cliente do apelado, evidencia que as contratações impugnadas destoam de seu padrão de consumo, razão pela qual o sistema de segurança do banco falhou. Assim, a autora requer a reforma da sentença, com a consequente precedência da ação.

Tempestivo e sem preparo, em razão da gratuidade de justiça concedida (fls. 43), o recurso foi regulamente processado.

Nas contrarrazões (fls. 167/173), o réu requer o não provimento do recurso.

A apelante tem direito à prioridade de tramitação, nos termos do artigo 71 do Estatuto do Idoso e do artigo 1.048, inciso I, do Código de Processo Civil.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira por operações fraudulentas realizadas mediante golpe do falso presente bem como à possibilidade de reconhecimento da culpa concorrente da consumidora e os efeitos sobre restituição e indenização.

A autora narra na petição inicial que é aposentada e recebe benefício no valor correspondente a um salário-mínimo. Em 03/09/2024, quando estava em sua casa, foi nominalmente chamada por uma pessoa em seu portão, que se identificou apenas como motoboy, e informou que estava ali para entregar um kit da loja “O Boticário”, porque a autora havia sido contemplada. Após a entrega, o motoboy informou à autora que precisava fazer uma foto do rosto dela, para comprovar a entrega, o que foi realizado.

No dia 06/09/2024, a autora foi até a agência para sacar o valor do seu benefício, mas o seu pagamento estava suspenso. O funcionário do banco informou que a autora havia realizado alguns empréstimos consignados. A autora obteve um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extrato bancário e constatou as seguintes operações, realizadas sem o seu consentimento: empréstimo nº 074349, no valor de R\$ 20.974,52; empréstimo nº 074351, no valor de R\$ 451,00; empréstimo nº 074352, no valor de R\$ 310,00; cartão consignado nº 000669, no valor de R\$ 1.575,00 e cartão consignado nº 1.575,00.

Nos dias 04 e 05/09/2024, o fraudador realizou diversos pagamentos via PIX, totalizando a quantia de R\$ 6.473,87.

A autora contestou as transações junto ao réu, que apenas cancelou o empréstimo de R\$ 20.974,52 e parcelou o saldo de R\$ 4.928,64 em 24 parcelas de R\$ 205,36, conforme contrato nº 000808169595, datado de 01/10/2024. Nada foi feito em relação aos cartões emitidos em nome da autora, nem em relação aos valores transferidos (R\$ 6.473,87).

Diante dos fatos narrados, a autora requer: a declaração de inexigibilidade dos valores, o cancelamento dos contratos, a condenação do réu à repetição em dobro dos valores descontados indevidamente e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Na hipótese em análise, restou inequívoco que a parte autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, conhecido como golpe do falso presente. Foi lavrado boletim de ocorrência a respeito dos fatos (fls. 40/41).

É certo que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que o fazia para recebimento gratuito de um kit da loja “O Boticário”. 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 brinde inverossímil se para 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, é de rigor reconhecer a falha na prestação do serviço prestado pelo réu e a 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 ora declarados inexigíveis, podendo haver compensação em relação às quantias eventualmente já descontadas do benefício da autora.

A ausência de prova de má-fé ou dolo do réu, bem como a existência de cláusula contratual que dava suporte à cobrança, afastam 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 artigo 42, parágrafo único, do CDC, cabendo apenas a restituição simples dos valores pagos.

Não é cabível a condenação do réu ao pagamento de 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 trata 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.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO PRESENTE. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. Trata-se de apelação interposta pelo polo passivo contra sentença que declarou a inexigibilidade de transação fraudulenta (R\$ 9.999,99). Defende a regularidade da transação e culpa exclusiva da vítima e de terceiros, ausente nexos causal. Subsidiariamente, pugna pelo reconhecimento da culpa concorrente. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em definir a responsabilidade do banco por transação fraudulenta e a possibilidade de reconhecimento de culpa concorrente do consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. No caso, a transação destoava do perfil do correntista, evidenciando falha na prestação de serviço. Contudo, a conduta do consumidor contribuiu para a ocorrência da fraude, configurando culpa concorrente. IV. DISPOSITIVO E TESES. Recurso parcialmente provido. Declarada a inexigibilidade de metade do valor impugnado e dos encargos decorrentes. Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. A culpa concorrente do consumidor pode atenuar a responsabilidade do banco. Legislação Citada: Código Civil, art. 945; CPC, art. 85, §2º; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência Citada: STJ, AREsp

2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, Terceira Turma, j. 22/9/2025. STJ, AREsp 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 13/10/2025. TJSP, Apelação Cível 1006275-96.2024.8.26.0004, Rel. Olavo Sá, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 01.07.2025.

(TJSP; Apelação Cível 1068162-87.2024.8.26.0002; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO PRESENTE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DAS PARTES. APELOS DO RÉU E DO AUTOR. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS. Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Aplicação do CDC – Risco da atividade – Operações atípicas e vultosas, destoantes do perfil de consumo do autor – Falha na prestação do serviço caracterizada. Contudo, comprovada imprudência do consumidor ao inserir cartão e digitar senha em maquineta apresentada por terceiro desconhecido – Culpa concorrente reconhecida – Divisão proporcional dos prejuízos – Sentença mantida – Majoração dos honorários recursais – Apelações do réu e do autor. AMBOS OS RECURSOS DESPROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1006275-96.2024.8.26.0004; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/07/2025; Data de Registro: 01/07/2025).

Portanto, declara-se a inexigibilidade dos contratos de empréstimo e cartão de crédito consignado indicados na petição inicial e **condeno** o banco réu a restituir à autora metade dos montantes transferidos de sua conta bancária, com correção monetária pelo IPCA a partir do desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros moratórios pela taxa SELIC (art. 406, §1º, do CC) a partir da citação, podendo haver compensação em relação às quantias eventualmente já descontadas do benefício da autora.

Em razão do resultado do julgamento, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, fixando-se honorários advocatícios de sucumbência em favor do patrono da autora em 13% do valor atualizado da condenação e em 13% do valor do proveito econômico dos pedidos desacolhidos, em favor do patrono do réu.

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

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL
PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos acima expostos.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora