



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001306320**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005345-65.2024.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado CLAUDINEU PIRES DE SOUZA (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: **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), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E REBELLO PINHO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 4898 - 20ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1005345-65.2024.8.26.0073  
Comarca: AVARÉ - 1ª VARA CÍVEL  
Juiz 1ª Instância: Dr. AUGUSTO BRUNO MANDELLI  
Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.  
Apelado: CLAUDINEU PIRES DE SOUZA

**EMENTA:** Direito do Consumidor e Bancário. Apelação. Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude bancária – golpe da falsa central. Parcial provimento para afastar danos morais.

**I. Caso em Exame**

Apelação interposta por Banco Mercantil do Brasil S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por Claudineu Pires de Souza, em ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, condenando o réu à devolução de R\$ 5.940,00 e ao pagamento de R\$ 3.000,00 por danos morais. A fraude decorreu de contato telefônico de terceiro que, com acesso a dados internos do autor, induziu-o a realizar transferências via PIX.

**II. Questão em Discussão:**

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraude bancária; (ii) estabelecer se estão presentes os requisitos para a condenação por danos morais.

**III. Razões de Decidir**

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva nas relações de consumo, nos termos do art. 14 do CDC, e alcança danos decorrentes de falhas na prestação dos serviços. A Súmula 479 do STJ confirma que instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno. A fraude foi viabilizada pelo acesso do golpista a informações internas do banco sobre a tratativa da vítima, indicando falha nos mecanismos de segurança. O banco não comprovou a existência de excludentes de responsabilidade, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. As transações realizadas destoam do perfil habitual do consumidor e demonstram ausência de mecanismos eficazes de detecção de operações atípicas. A ausência de elementos que demonstrem abalo à honra, imagem ou integridade psíquica do autor, além da inexistência de inscrição em cadastros de inadimplentes ou constrangimentos, impede a configuração do dano moral.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os transtornos enfrentados não extrapolam os limites dos aborrecimentos cotidianos, não justificando reparação por dano moral.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

**Tese de julgamento:** A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de falha na segurança dos serviços bancários, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. A ausência de comprovação de repercussão relevante à esfera íntima do consumidor afasta a indenização por dano moral. O reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira não exime o consumidor de demonstrar o nexo causal entre a falha no serviço e o dano sofrido.

**Dispositivos relevantes citados:** Código de Defesa do Consumidor: arts. 3º, 6º, VIII; 8º; 14, caput e § 1º; Código de Processo Civil: arts. 85, 86, 1.012, caput; 1.026, § 2º

**Jurisprudência relevante:** STJ, Súmula 479.

#### Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 168/179) interposto por **Banco Mercantil do Brasil S.A.** contra a r. sentença proferida às fls. 139/145, a qual julgou **procedentes** os pedidos formulados pelo apelado **Claudineu Pires de Souza** na ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e danos morais ajuizada em face do apelante Banco Mercantil do Brasil S.A., para condená-lo à restituição dos valores subtraídos no total de R\$ 5.940,00, bem como ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, além da condenação em custas e honorários sucumbenciais.

Foram opostos embargos de declaração, pelo Banco Mercantil do Brasil S.A., rejeitados pela r. decisão de fls. 161.

Em apelação, Banco Mercantil do Brasil S.A. alega, em síntese, **(i)** não houve falha na segurança bancária, sustentando culpa exclusiva da vítima que teria fornecido dados pessoais e acessado links desconhecidos; **(ii)** não há nexo causal entre a conduta do apelante e o dano sofrido; **(iii)** não existe responsabilidade objetiva no caso, porque se trataria de fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro; **(iv)** não há dano moral configurado e que o abalo não seria in re ipsa; **(v)** os valores transferidos não seriam indevidos, pois teriam sido originados de empréstimos regulares contraídos; **(vi)** a condenação em sucumbência e honorários teria sido incorreta.

Pretende a reforma da r. sentença para julgar totalmente

improcedentes os pedidos formulados pelo apelado. Subsidiariamente, pretende a redução dos danos morais, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 186/189) pelo apelado **Claudineu Pires de Souza**. Sustenta a manutenção da sentença, argumentando que houve tentativa administrativa prévia de resolução do conflito, comprovada nos autos; que a fraude somente foi possível porque o golpista possuía dados internos específicos da relação contratual do consumidor com o banco; que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos advindos de falha na segurança bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ; que o dano moral é inegável e a quantia arbitrada foi justa; e que a sucumbência foi corretamente estabelecida na origem, uma vez que o consumidor obteve êxito integral no mérito da demanda.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos à sessão de julgamento virtual

**É o relatório.**

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não há preliminares recursais.

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

O recurso **comporta parcial provimento**.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Claudineu Pires de Souza, ora apelado, em face de Banco Mercantil do Brasil S.A., ora apelante. Consta da inicial (fls. 1/14) que o autor, no dia 16.02.2024, buscou informações na agência do banco réu sobre a possibilidade de portabilidade de empréstimo, tendo sido orientado a proceder exclusivamente por contato telefônico. Em 29.02.2024, recebeu ligação de indivíduo que se identificou como representante do banco, confirmando dados contratuais e encaminhando instruções que culminaram na realização de duas transferências via pix, nos valores de R\$ 3.000,00 e R\$ 2.940,00, totalizando R\$ 5.940,00 (fls. 139/140). Alegou que o golpista detinha informações internas sobre sua intenção de portabilidade, o que indicaria falha na segurança bancária, e postulou a restituição do valor subtraído e indenização moral de R\$ 10.000,00. Requereu ainda tutela de urgência para devolução imediata dos valores, indeferida às fls. 106/107.

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 117/126), sustentando ausência de falha no serviço bancário, afirmando que a fraude somente ocorreu porque o autor teria compartilhado dados pessoais e acessado links externos, configurando culpa exclusiva da vítima e fortuito externo (fls. 117/119). Impugnou a restituição sob o argumento de que os valores transferidos seriam oriundos de empréstimos contratados via aplicativo, e que, portanto, não

pertenceriam ao autor, mas ao próprio banco, afastando o prejuízo material (fls. 121/122).

Seguiu-se réplica às fls. 135/138, na qual o autor refutou a tese de fortuito externo, reiterou que o golpista detinha conhecimento prévio da tratativa feita presencialmente na agência e destacou a existência de dever de segurança nas transações, responsabilidade objetiva e proteção contra vazamento de dados (fls. 135/137).

A sentença (fls. 139/145) julgou procedentes os pedidos, reconhecendo a responsabilidade objetiva da ré e determinando a restituição de R\$ 5.940,00 e indenização moral de R\$ 3.000,00 (fls. 140/143), afastando a alegação de culpa exclusiva da vítima, e fixando ônus sucumbenciais ao banco.

A controvérsia recursal resume-se em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela autora em razão de transações realizadas mediante fraude e, conseqüentemente, a condenação em danos

Assim delimitado o objeto do recurso, passa-se à análise.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo 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.

No presente caso, a dinâmica dos fatos evidencia falha significativa na segurança dos serviços bancários, notadamente diante do acesso indevido a dados sensíveis do autor por terceiro, circunstância que, conforme reiterado entendimento desta Câmara, impõe o reconhecimento do dever de reparar os prejuízos materiais suportados pela vítima, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

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 nexo 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 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.

A controvérsia reside na apuração da responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pelo autor, vítima de fraude bancária praticada por terceiros. O conjunto probatório evidencia que o evento danoso não decorreu de qualquer desatenção do consumidor, mas resultou de falhas sucessivas nos mecanismos de segurança do banco, caracterizando o fortuito interno, conforme orientação da Súmula 479 do STJ.

A alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta diante da sequência dos fatos, que revela o vazamento de dados sigilosos sob guarda da instituição. Consta da inicial, sem impugnação específica, que o autor esteve presencialmente na agência do banco em 16/02/2024 para buscar informações sobre portabilidade de empréstimo e, poucos dias depois, em 29/02/2024, recebeu contato fraudulento oferecendo exatamente o serviço pretendido.

A sofisticação da engenharia social empregada no golpe demonstra o uso de informações privilegiadas: o estelionatário tinha conhecimento do nome, do telefone e, sobretudo, da intenção de contratação manifestada pelo consumidor dentro das dependências do próprio banco.

A estreita coincidência temporal e temática evidencia falha na guarda de dados sensíveis, violando o dever de sigilo e segurança e atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira. O consumidor, idoso e vulnerável tecnicamente, foi induzido a erro justamente pela verossimilhança e especificidade das informações detidas pelo criminoso, dados que deveriam ser acessíveis apenas ao banco.

Mesmo que assim não fosse, a falha na prestação do serviço se agrava pela ausência de mecanismos eficazes de monitoramento e detecção de movimentações atípicas. O sistema de segurança do banco permitiu a realização de operações totalmente incompatíveis com o perfil financeiro e histórico do autor, aposentado com renda mensal bruta de R\$ 1.412,00 e líquida de R\$ 761,23, conforme documento de fls. 17. Ainda assim, foram autorizadas, em intervalo de apenas 17 minutos, duas transferências via PIX nos valores de R\$ 2.940,00 (às 09:51 – fl. 26) e R\$ 3.000,00 (às 10:08 – fl. 27).

O total subtraído, R\$ 5.940,00, supera em muito a renda do consumidor, representando mais de quatro vezes sua renda bruta e quase oito vezes sua renda líquida. É evidente a atipicidade da movimentação, totalmente dissociada do padrão esperado de um aposentado que vive com um salário-mínimo.

A instituição bancária deixou de adotar bloqueio preventivo ou medidas de verificação de legitimidade da operação, descumprindo o dever de segurança previsto na Resolução BCB nº 147/2021. A tecnologia que permite a

instantaneidade das transações exige contrapartida técnica proporcional para mitigar riscos, conforme a Teoria do Risco do Empreendimento. Ao priorizar a agilidade das operações em detrimento da segurança de um cliente hipervulnerável, especialmente considerando tratar-se de idoso de 73 anos (fls. 18), o banco assumiu integralmente o risco do negócio.

Diante desse contexto, resta configurado o defeito na prestação do serviço, tanto pela fragilidade na proteção de dados quanto pela ineficácia do sistema antifraude. Impõe-se, portanto, o dever de reparar integralmente o dano material sofrido pelo autor, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

A instituição financeira, se enquadra na definição de fornecedor trazida pelo art. 3º, caput, do Código de Defesa Consumidor.

Assim, esse dispositivo, aliado ao seu parágrafo 2º, atribui às relações bancárias a caracterização como consumeristas. Nesse sentido, o art. 14 do CDC determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que “não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”.

*In casu*, o requerido não empregou meios suficientes para impedir que tal fraude ocorresse; ainda que a sua prática reiterada seja comum no cotidiano bancário, devendo-se considerar que os fraudadores tiveram acesso a determinados dados pessoais da vítima. Assim, em vista da relevância das informações integrantes da relação consumerista no âmbito bancário, é esperado certo nível de segurança, o qual deve ser proporcionado aos consumidores, conforme ordena o art. 8º do Código de Defesa do Consumidor. O rompimento dessa expectativa gera obrigação de reparação, nos termos do art. 14 do CDC.

Ademais, a Súmula 479 do STJ é enfática ao reforçar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias, nos seguintes termos:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais ardis, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

O autor informou a instituição financeira do golpe, efetuando todo o procedimento para contestar as transações, registrou prontamente o Boletim de Ocorrência (fls. 37/38), compareceu em uma agência do Banco, mas, ainda assim, a questão não foi resolvida administrativamente.

Dessa forma, deverá o réu proceder à restituição simples

dos valores transferidos em razão da fraude, acrescida de correção monetária desde o desembolso e juros moratórios a contar da citação.

Passo a análise do pedido de **danos morais**.

Em que pese as alegações da autora, é necessário destacar que **a premissa que fundamenta a reparação dos danos materiais — defeito na prestação do serviço — não se confunde com aquela exigida para caracterização do dano moral**. A responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC é suficiente para impor a restituição dos valores quando comprovado o nexo causal entre a falha do serviço e o prejuízo econômico. Todavia, **o dano moral exige demonstração de efetiva lesão à esfera da personalidade**, não bastando a ocorrência do ilícito material.

Ainda que se reconheça a natureza fraudulenta das operações, tal circunstância, por si só, **não configura dano moral**, sobretudo porque a dinâmica dos fatos revela que a autora **participou indiretamente da situação**, ao seguir as orientações do fraudador e realizar voluntariamente as transações, ainda que sob indução. Não se trata, portanto, de evento absolutamente inesperado ou completamente alheio à sua conduta, o que afasta a tese de surpresa total ou de abalo inevitável.

A jurisprudência desta C. Câmara tem assentado que, em hipóteses de golpe da falsa central, a participação — ainda que não dolosa — do consumidor **rompe o vínculo direto entre a falha do serviço e qualquer alegada violação extrapatrimonial**, razão pela qual a responsabilização, quando existente, limita-se aos **danos materiais**. Sentimentos de frustração, insegurança ou irritação não se traduzem automaticamente em dano moral indenizável.

No caso concreto, não há prova de **repercussão relevante** à esfera íntima da autora: inexistente inscrição em cadastros de inadimplentes, exposição vexatória, cobrança agressiva, abalo de crédito ou demonstração de sofrimento psíquico de intensidade capaz de caracterizar violação à honra, imagem ou integridade emocional. Tampouco restou evidenciado comprometimento substancial de sua subsistência.

Assim, ausente demonstração de ofensa concreta aos direitos da personalidade, os transtornos experimentados se inserem no âmbito dos **meros aborrecimentos cotidianos**, insuficientes para justificarem compensação pecuniária.

A atuação do banco apelado, embora falha no controle do ambiente digital e na apuração preventiva de riscos, não extrapolou os limites do ilícito administrativo nem demonstrou reiteração dolosa ou menosprezo à integridade da cliente. Ausente prova de abalo relevante e específico à esfera íntima da apelante, mostra-se inadequado presumir o dano moral a partir da mera ocorrência de fraude bancária.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável.** IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação

Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galharo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

Assim, a despeito da reparação patrimonial ser devida, não se verifica, no caso concreto, situação excepcional apta a justificar a compensação por danos morais, ausente prova de repercussão relevante à dignidade ou aos direitos da personalidade da demandante. A reparação, nesse cenário, deve restringir-se à recomposição dos danos materiais efetivamente comprovados, sem extensão automática ao campo extrapatrimonial.

Assim, de rigor a **reforma parcial** da sentença, para excluir a condenação do banco réu ao pagamento de danos morais e redistribuição dos ônus de sucumbência, mantendo-se os demais termos da r. sentença.

Com o parcial provimento — com a manutenção da condenação em danos materiais e o afastamento do dano moral — configura-se sucumbência recíproca, nos termos do art. 86, caput, do CPC. Assim, cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais, vedada a compensação dos honorários advocatícios, conforme dispõe o art. 85, § 14, do CPC.

Fixo os honorários de sucumbência, na origem, nos seguintes termos: Em favor do patrono do autor, em 10% sobre o valor atualizado da condenação referente aos danos materiais. Em favor do patrono 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, fica suspensa a exigibilidade dos encargos devidos pela parte beneficiária, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reformar em parte a sentença e afastar a condenação em indenização por danos morais.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica