



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000036740

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005563-51.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROBERTO BITTENCOURT AGUIEIRAS, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1005563-51.2025.8.26.0011

Apelante: Roberto Bittencourt Aguiéiras

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 0194

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL FIXADO NA ORIGEM. PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. MANUTENÇÃO DO QUANTUM. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1- Apelação interposta pelo autor contra sentença que declarou nulos contratos bancários fraudulentos, determinou a cessação dos descontos, fixou restituição simples dos valores subtraídos e condenou a instituição financeira ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, pleiteando exclusivamente a majoração da indenização para R\$ 20.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2- A questão em discussão consiste em definir se o valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de danos morais deve ser majorado para R\$ 20.000,00 diante de fraude decorrente do golpe da falsa central de atendimento.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3- Reconhece-se que a relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC (Súmula 297/STJ), o que impõe responsabilidade objetiva à instituição financeira (art. 14 do CDC).

4- Qualifica-se a fraude como fortuito interno, segundo a Súmula 479/STJ, pois integra o risco da atividade bancária, impondo ao banco o dever de reparar os danos materiais.

5- Verifica-se que a dinâmica da fraude envolveu a colaboração negligente do consumidor, que forneceu credenciais e permitiu a consumação das operações atípicas, caracterizando culpa concorrente e delimitando os efeitos indenizatórios.

6- Constata-se que, nas hipóteses de golpe da falsa central de atendimento, o dano moral é, em regra, afastado, por consistir em mero aborrecimento patrimonial sem violação à

honra, imagem ou dignidade, conforme precedentes reiterados do TJSP.

7- Considera-se que, embora o dano moral tenha sido excepcionalmente reconhecido na origem, não se justifica sua majoração, pois o valor de R\$ 6.000,00 já ultrapassa a média dos casos análogos em que há concorrência de culpas.

8- Impede-se qualquer redução do valor fixado, uma vez que apenas o autor recorreu, aplicando-se o princípio da non reformatio in pejus.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9- Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1- A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros no golpe da falsa central de atendimento, por se tratar de fortuito interno.

2- A concorrência de culpas do consumidor na dinâmica da fraude afasta, em regra, o dano moral, por se tratar de mero aborrecimento patrimonial sem lesão a direitos da personalidade.

3- O quantum indenizatório fixado a título de dano moral somente pode ser majorado quando demonstrada efetiva violação extrapatrimonial, não configurada em casos de culpa concorrente.

4- Em recurso exclusivo do autor, aplica-se a non reformatio in pejus, impedindo a redução da verba indenizatória fixada na sentença.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 945; CC, art. 166, II; CDC, art. 6º, III. Súmulas 297 e 479 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1012783-23.2025.8.26.0554, Rel. Des. Marcio Bonetti, j. 12.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1048019-90.2024.8.26.0224, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 14.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1012535-30.2024.8.26.0348, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 19.08.2025; TJSP, Apelação Cível 1006957-56.2024.8.26.0358, Rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 20.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1013792-16.2024.8.26.0405, Rel. Des. Carlos Abrão, j. 19.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1062830-05.2025.8.26.0100, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 11.11.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 174/181, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por Roberto Bittencourt Aguiaras em face de Banco Mercantil do Brasil S.A., para DECLARAR nulos e inexistentes os contratos de empréstimo n°s 36031, 36030 e 36029 indicados na inicial; CONDENAR o requerido a cessar imediatamente os descontos das parcelas futuras relacionadas aos referidos contratos na conta bancária e/ou benefício previdenciário do autor; CONDENAR o requerido a devolver ao autor as quantias já descontadas de sua conta bancária e/ou benefício previdenciário, referentes aos contratos fraudulentos e o valor de saldo que constava em sua conta e foi também transferido, de forma simples, incidindo atualização monetária pelo índice do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde cada desconto e juros legais de mora de 1% ao mês desde a citação; CONDENAR o réu a indenizar o autor pelo importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigido monetariamente a partir desta data e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.*"

Inconformado, recorre o autor (fls. 192/202), pleiteando a majoração do *quantum* indenizatório fixado a título de danos morais, de R\$ 6.000,00 para R\$ 20.000,00, sustentando a desproporcionalidade do valor arbitrado frente à natureza do dano e à capacidade econômica da instituição financeira, além de citar precedentes que justificariam o montante postulado na inicial.

Recurso bem processado, com contrarrazões do réu às fls. 206/216.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

O recurso não comporta provimento.

Em princípio, consigno que a relação jurídica estabelecida entre as partes é inegavelmente de consumo, o que atrai a aplicação das normas protetivas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), conforme sedimentado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, a qual preconiza a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras. Assim, a responsabilidade do réu, como fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do microssistema consumerista,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que impõe o dever de reparação dos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços, independentemente da verificação de culpa.

A hipótese tratada nos autos – o denominado "Golpe da Falsa Central de Atendimento" – configura, para fins de responsabilização do fornecedor, um fortuito interno, conforme a inteligência da Súmula 479 do STJ, que estabelece 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*". O fortuito interno caracteriza-se como um risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, integrada ao risco do empreendimento.

O reconhecimento da inexistência dos contratos e a condenação à cessação dos descontos e à restituição dos valores foram adequadamente fundamentados na violação do dever de segurança por parte do fornecedor. Independentemente da conduta do autor, cabia ao réu apurar a atipicidade da transação - caracterizada pela contratação de três empréstimos em sequência, seguida da imediata transferência via PIX do valor total a terceiro desconhecido, tudo em curto lapso temporal e em evidente dissonância com o perfil de consumo do autor.

Ao deixar de adotar as cautelas necessárias, a instituição financeira evidenciou falha em seu sistema de segurança, tornando-se objetivamente responsável pela fraude e confirmando a nulidade dos contratos e a inexigibilidade dos débitos.

Cinge-se o apelo do autor unicamente à pretensão de majoração do *quantum* indenizatório fixado a título de danos morais, de R\$ 6.000,00 para R\$ 20.000,00.

Em que pese a condenação imposta na origem e o reconhecimento da falha na prestação do serviço, em situações como a do golpe da falsa central de atendimento - que pressupõem a colaboração ativa e negligente do consumidor - os danos morais são, em regra, afastados.

Isso ocorre porque, nesses casos, a fraude somente se concretiza quando a vítima, por ação ou omissão, revela suas credenciais de acesso. O prejuízo suportado, embora gere aborrecimento e frustração, restringe-se predominantemente à

esfera patrimonial. A rigor, a ausência de ofensa clara à honra, imagem ou dignidade, que ultrapasse o mero dissabor decorrente do prejuízo financeiro provocado pela própria incúria, descaracteriza o dano moral em seu sentido estrito, tal como tutelado pelo direito.

O evento, ainda que grave, não deve ser automaticamente presumido como dano moral, sobretudo diante da gravidade da negligência do titular da conta na dinâmica da fraude.

Esse é o entendimento reiterado desta Egrégia Segunda Turma:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] 8. A fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois integra o risco da atividade bancária, conforme Súmula 479 do STJ e art. 927, parágrafo único, do Código Civil. 9. O banco assume o risco profissional de sua atividade (teoria do risco do empreendimento), devendo arcar com os danos resultantes de fortuito interno. 10. O dano moral é afastado, pois o transtorno experimentado restringe-se a aborrecimentos e prejuízos de ordem patrimonial, sem ofensa à honra, imagem ou dignidade da consumidora. 11. Mantém-se a condenação à restituição dos valores indevidamente subtraídos IV. DISPOSITIVO E TESE 12. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos causados a correntista vítima de fraude praticada por terceiro, quando demonstrada falha na segurança do serviço prestado. 2. A fraude decorrente do golpe da "falsa central de atendimento" constitui fortuito interno, não afastando a responsabilidade civil do banco. 3. A ocorrência de transtornos e aborrecimentos patrimoniais não configura dano moral indenizável, ausente lesão à honra ou dignidade da pessoa.[...]" (TJSP - Apelação Cível 1012783-23.2025.8.26.0554 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: Marcio Bonetti - j. 12/11/2025).

"BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. RECURSO DO DEMANDADO. GOLPE DA FALSA CENTRAL. [...] 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 DO DEMANDANTE. DANO MORAL. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais não devem ser reconhecidos. Ausência, ademais, de prova de ofensa aos direitos da personalidade. Mero aborrecimento do cotidiano. Apelação desprovida. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência recíproca mantida, observada a justiça gratuita já concedida à demandante.[...]" (TJSP - Apelação Cível 1048019-90.2024.8.26.0224 - Núcleo de Justiça



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2) - Rel. Des.: José Paulo Camargo Magano – j. 14/10/2025).

"CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo pessoal. Golpe da "falsa central de atendimento". Sentença de procedência. Inconformismo do réu. [...] Danos morais não configurados. Autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau, e ausência de reflexos além da esfera patrimonial. Inviabilidade da compensação entre condenação e valores creditados, pena de enriquecimento sem causa do banco. Quantia transferida que não permaneceu em poder do consumidor. Sucumbência recíproca e readequação das verbas correlatas. Apelação provida em parte" (TJSP - Apelação Cível 1012535-30.2024.8.26.0348 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2) – Rel.Des.: Guilherme Santini Teodoro – j. 19/08/2025).

No mesmo sentido, têm decidido outras Câmaras e Turmas que integram esta Egrégia Corte Bandeirante:

"APELAÇÃO - Ação declaratória de nulidade de transação bancária c.c. indenizatória por danos morais – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Recurso da autora. Transações bancárias que fogem ao perfil de consumo da autora – Evidenciada a falha na prestação de serviço da instituição financeira – Por outro lado, houve quebra do dever de cuidado por parte da autora, fornecendo sua chave de segurança, possibilitando a contratação de empréstimo por parte dos fraudadores – Transferências via PIX para conta de terceiro desconhecido – Ocorrência na hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do CC. Reconhecimento de inexigibilidade dos empréstimos contratados no contexto da fraude – Ausência de manifestação de vontade da requerente – Inteligência do 166, inciso II, do CC e artigo 6º, inciso III, do CDC. Danos morais não evidenciados – A autora facilitou sobremaneira a ação dos fraudadores, sem certificar-se de que realmente se tratava de preposto do Banco réu, tampouco contatou a instituição financeira pelos seus canais oficiais, conforme é amplamente advertido nos meios de comunicação. Precedentes desta Corte. Recurso parcialmente provido." (TJSP - Apelação Cível 1006957-56.2024.8.26.0358 - 13ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: Francisco Giaquinto – j. 20/10/2025).

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA - SENTENÇA IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENCIMENTO E DO "MOTOBOY" - ENGENHARIA SOCIAL - COMPRAS COM CARTÃO DE CRÉDITO E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS - MOVIMENTAÇÃO DESTOANTE DO PERFIL DA CONSUMIDORA IDOSA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS PELOS RÉUS, CUJOS SETORES ESPECIALIZADOS NÃO IDENTIFICARAM A POSSIBILIDADE DE FRAUDE - RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMUÇA 297 E 479 DO STJ - DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES QUE SE IMPÕE - RESTITUIÇÃO DOS VALORES PERDIDOS PELA DEMANDANTE - DANOS MORAIS - NÃO CARACTERIZAÇÃO - AUSÊNCIA DE PROVA DE OFENSA A DIREITOS DA PERSONALIDADE - AÇÃO PROCEDENTE EM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PARTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP - Apelação Cível 1013792-16.2024.8.26.0405 - 14ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: Carlos Abrão – j.19/11/2025).

"DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas – "Golpe do falso funcionário" ou "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de ligação telefônica de suposto preposto do banco – Vítima que, seguindo orientações do falso preposto, acessou links enviados e efetuou login no aplicativo bancário sob a falsa premissa de cancelamento de linha de crédito não solicitada – Correntista que, mesmo não intencionalmente, facilitou a concretização da fraude – Operações vultuosas atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil da cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – CC, art. 945 – Repetição de indébito em dobro, com base no art. 940 do CC e art. 42 do CDC, que nas circunstâncias resulta incabível por ausência de conduta contrária à boa-fé objetiva, dolo ou má-fé – Dano moral não caracterizado – Indenização indevida – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Ônus adequados – Sentença substituída – Recurso parcialmente provido." (TJSP - Apelação Cível 1062830-05.2025.8.26.0100 - 37ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des.: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto – j. 11/11/2025).

Nessa linha de entendimento, considerando que o dano moral, em regra, é afastado em face da concorrência de culpas, a manutenção do *quantum* indenizatório fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), já se revela suficiente e proporcional para as circunstâncias do caso, que envolveu, inegavelmente, a falha do serviço bancário, mas também a incúria do correntista.

Portanto, a majoração pleiteada pelo autor para R\$ 20.000,00 é manifestamente desproporcional, extrapolando os limites da razoabilidade e da prudência que devem nortear a fixação da verba indenizatória em situações de culpa concorrente ou mitigada, em que o dano é tido como mero aborrecimento patrimonial nos termos do entendimento adotado por esta Egrégia Segunda Turma.

Não obstante, considerando que o réu não interpôs recurso próprio buscando a extinção da condenação por danos morais, e que o único recurso interposto é o do autor, o Tribunal está impedido de agravar a situação do autor. O patamar indenizatório



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$ 6.000,00, portanto, deve ser mantido em respeito ao princípio da *non reformatio in pejus*.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação interposta pelo autor.

Tendo em vista o desfecho do julgado e, como o autor (apelante) não foi condenado, na origem, ao pagamento de honorários advocatícios, não há falar em majoração da verba honorária em grau recursal.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR