



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000139441

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005935-90.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado FRANCISCO RIBEIRO DOS SANTOS (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), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



GAP - JV

Voto nº 19088

Apelação nº 1005935-90.2024.8.26.0445

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Francisco Ribeiro dos Santos

Foro de origem: Foro de Pindamonhangaba – 1ª Vara Cível

Juiz prolator: Bernardo Maia Dias de Souza

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária – “golpe do motoboy”. Empréstimo consignado e transferências PIX não reconhecidas. Responsabilidade objetiva. Culpa concorrente. Restituição simples e em dobro. Danos morais afastados. Compensação de valores. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame. Apelação cível interposta por Banco Mercantil do Brasil S/A contra sentença que julgou parcialmente procedente a Ação de Anulação de Ato Jurídico c.c. Indenização por Danos Morais, anulando o empréstimo consignado nº 807984891, reconhecendo a inexigibilidade dos débitos, determinando a restituição dos valores descontados e condenando ao pagamento de danos morais. O autor, idoso, narra ter sido vítima do “golpe do motoboy”, que após reconhecimento facial induzido por estelionatário, resultou na contratação fraudulenta de empréstimo e em diversas transferências PIX a terceiros.

II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) definir se a instituição financeira responde pela fraude envolvendo empréstimo consignado e transferências bancárias não reconhecidas; (ii) estabelecer se há culpa concorrente do consumidor; (iii) determinar a forma de restituição dos valores e a existência, ou não, de dano moral indenizável; (iv) avaliar a possibilidade de compensação entre o valor remanescente do empréstimo creditado na conta do autor e os valores a serem restituídos.

III. Razões de decidir 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira aplica-se às fraudes bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, impondo ao fornecedor o dever de garantir segurança adequada nas operações. 2. A instituição financeira não comprova a regularidade das contratações nem a adoção de mecanismos robustos de autenticação — como selfie,

geolocalização ou assinatura digital —evidenciando falha no dever de segurança. 3. A dinâmica dos fatos revela movimentações atípicas e sucessivas em curto período, incompatíveis com o perfil do correntista, demonstrando vulnerabilidade do sistema do banco. 4. A conduta do autor, ao fornecer reconhecimento facial a terceiros, configura culpa concorrente, mas não exclusiva, afastando a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. 5. A restituição simples dos valores descontados antes da intimação da tutela é adequada diante da culpa concorrente; a restituição em dobro após a intimação é devida por descumprimento reiterado de ordem judicial. 6. Os danos morais não se configuram, pois não houve negativação ou violação intensa a direitos da personalidade, acrescida da contribuição culposa do consumidor para o evento danoso. 7. A compensação entre o montante remanescente do empréstimo creditado na conta do autor (R\$ 26.697,05) e o valor a ser restituído é juridicamente possível, ante o enriquecimento sem causa.

IV. Dispositivo e tese. Recurso parcialmente provido.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva nas fraudes bancárias, afastando-se a excludente de responsabilidade quando presente culpa concorrente do consumidor. 2. A restituição deve ser simples para valores descontados antes da intimação da tutela de urgência e em dobro para descontos posteriores, quando demonstrado descumprimento da ordem judicial. 3. A indenização por danos morais não se aplica quando ausente violação relevante ao direito de personalidade e havendo contribuição do próprio consumidor. 4. É admissível a compensação entre o valor remanescente do empréstimo creditado ao consumidor e as quantias que o banco deve restituir.

Vistos.

A r. sentença (fls. 227/235), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Francisco Ribeiro dos Santos** em face de **Banco Mercantil do Brasil S/A**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, com resolução do

mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para, confirmando a tutela de urgência concedida:

I) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo nº 807984891, bem como a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes;

III) CONDENAR o réu a restituir os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor a título do contrato anulado, da seguinte forma: a) de forma simples, os valores referentes às parcelas descontadas antes da intimação da decisão de tutela de urgência; b) de forma em dobro, os valores referentes às parcelas descontadas após a intimação da referida decisão.

IV) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a data desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual ou legal em contrário, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º, do CC, com as alterações promovidas pela Lei 14.905, de 28 de junho de 2024).

Diante das informações prestadas a fl. 219 e seguinte, majoro a multa cominatória para R\$ 4.000,00 para cada desconto indevido efetuado a partir da intimação da presente, limitado à R\$ 50.000,00.

Em razão da sucumbência mínima do autor, condeno a parte ré ao pagamento integral das despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos dos arts. 85, § 2º, e 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.”

Inconformada, recorre a parte **RÉ** (fls. 239/250) aduzindo, em síntese, que: 1) a parte autora realizou a contratação do empréstimo consignado nº 807984891 em 28/08/2024, no valor de R\$ 92.854,18, a ser quitado em 84 parcelas de R\$ 2.159,08, das quais 01 foi liquidada mensalmente através dos descontos realizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social no benefício previdenciário da parte autora e repassados ao banco réu; 2) o valor líquido liberado nesta operação (R\$ 92.854,18) foi enviado para conta de titularidade da parte autora; 3) diferentemente do que ocorre com as contratações tradicionais, o negócio jurídico celebrado entre as partes ora litigantes se deu por meio de um Terminal de Autoatendimento (ATM), o qual foi desenvolvido utilizando o que há de mais avançado em algoritmos de prevenção de fraudes e consistência de dados; 4) o requerente, por mera liberalidade e manifestação de vontade própria, com o uso do seu cartão transacional e da sua senha pessoal e intransferível, efetuou a contratação do empréstimo consignado nº 807984891, por meio de um dos terminais de autoatendimento (ATM); 5) a contratação de um empréstimo consignado por meio de um ATM é um procedimento seguro e não há possibilidade de ser realizado sem que o cliente tenha noção e/ou ciência do que está contratando; 6) não se pode admitir que a contratação do empréstimo tenha se dado por terceiro(s) em posse do cartão e da senha pessoal do autor, já que este não comunicou ao banco réu, tampouco alegou em sua peça inicial, que o seu cartão teria sido extraviado (mediante perda, furto ou roubo), o que por si só já confirma que a contratação foi realizada pessoalmente por ele; 7) inexistente qualquer forma de falha de serviço ou de segurança por sua parte, de modo a esvaziar qualquer pretensão indenizatória; 8) parte autora contribuiu ativamente para a ocorrência do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

golpe relatado por ela e que, com a intenção de transferir sua culpa para a instituição financeira ré, deixa de expor detalhes e a verdade dos fatos que demonstram a inadequação de sua conduta. Requer, assim, o provimento do recurso para julgar improcedente a demanda.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 251),
distribuído livremente a esta Relatora.

Contrarrazões às fls. 256/267.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuidam os autos de “*AÇÃO DE ANULAÇÃO DE ATO JURÍDICO c/c PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS*”.

Extrai-se da exordial que o requerente é pessoa idosa de 61 anos e que, no dia 29/08/2024, sofreu uma fraude bancária, isto porque, nesta data, recebeu em sua residência a visita de um “motoboy” que afirmou ter uma entrega para ele e, ao tentar receber o referido pacote, foi informado pelo mesmo “motoboy” que teria que fazer uma espécie de “reconhecimento facial” para concluir a entrega desta encomenda, o que acatou. Alega o autor que um dia depois, aos 30/08/2024, teve a infeliz surpresa de perceber que haviam realizado um empréstimo em sua conta bancária no valor de R\$ 92.854,18, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 2.159,08, sem a sua anuência e sob o seu total desconhecimento, tendo sido o valor do referido empréstimo creditado em sua conta bancária. Narra que, diante desse cenário, compareceu a agência bancária para solicitar o cancelamento do empréstimo em questão e solicitar o bloqueio de sua conta, contudo, não obteve êxito, já que a conta bancária não foi bloqueada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e, com isso, os fraudadores, na data de 30/08/2024, conseguiram realizar diversos saques nos valores de R\$ 51,00, R\$ 210,00, R\$ 9.896,00, R\$ 9.910,05, R\$ 450,00, R\$ 2.500,00 e R\$ 3.680,00, totalizando o importe de R\$ 26.697,05. Ressalta que as transferências mencionadas foram enviadas pelo fraudador para as contas de pessoas/empresas desconhecidas, restando caracterizada a fraude, tendo, aliás, registrado boletim de ocorrência. Roga, portanto, pela concessão e tutela de urgência e/ou evidência para que sua conta seja imediatamente bloqueada, sob pena de multa diária de R\$ 1.500,00, e pela procedência da ação para determinar o cancelamento do empréstimo e condenar o réu à restituição dos valores indevidamente cobrados e ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.

Às fls. 98/99, foi deferida a antecipação de tutela para determinar o bloqueio da conta bancária de titularidade do autor, no prazo de 05 dias.

Foram opostos embargos de declaração contra tal decisão, os quais foram acolhidos para determinar que o requerido se abstivesse de realizar as cobranças relativas ao contrato nº 807984891, no prazo de 05 dias, sob pena de multa de R\$ 500,00, por desconto realizado, limitado ao montante de R\$ 10.000,00.

Em sede de contestação (fls. 113/134), o réu, preliminarmente, arguiu a falta de interesse de agir, sua ilegitimidade passiva, a existência de litisconsórcio necessário e a necessidade de denunciação da lide, e impugnou a gratuidade de justiça concedida. No mérito, afirmou que a parte autora realizou a contratação do empréstimo consignado nº 807984891 em 28/08/2024, no valor de R\$ 92.854,18, a ser quitado em 84 parcelas de R\$ 2.159,08, das quais 01 foi liquidada mensalmente através dos descontos realizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social no benefício previdenciário da parte autora e repassados ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco réu, e que o valor líquido liberado nesta operação (R\$ 92.854,18) foi enviado pelo para conta de titularidade da parte autora. Asseverou que, diferentemente do que ocorre com as contratações tradicionais, o negócio jurídico celebrado entre as partes ora litigantes se deu por meio de um Terminal de Autoatendimento (ATM), o qual foi desenvolvido utilizando o que há de mais avançado em algoritmos de prevenção de fraudes e consistência de dados. Sustentou que o requerente, por mera liberalidade e manifestação de vontade própria, com o uso do seu cartão transacional e da sua senha pessoal e intransferível, efetuou a contratação do empréstimo consignado nº 807984891, por meio de um dos terminais de autoatendimento (ATM). Frisou que a contratação de um empréstimo consignado por meio de um ATM é um procedimento seguro e não há possibilidade de ser realizado sem que o cliente tenha noção e/ou ciência do que está contratando, e que não se pode admitir que a contratação do empréstimo tenha se dado por terceiro(s) em posse do cartão e da senha pessoal do autor, já que este não comunicou ao banco réu, tampouco alegou em sua peça inicial, que o seu cartão teria sido extraviado (mediante perda, furto ou roubo), o que por si só já confirma que a contratação foi realizada pessoalmente por ele. Salientou que inexistente qualquer forma de falha de serviço ou de segurança por sua parte, de modo a esvaziar qualquer pretensão indenizatória, e que a parte autora contribuiu ativamente para a ocorrência do golpe relatado por ela e que, com a intenção de transferir sua culpa para a instituição financeira ré, deixa de expor detalhes e a verdade dos fatos que demonstram a inadequação de sua conduta. Pleiteou, ao final, o acolhimento das preliminares e a improcedência da demanda.

Em réplica (fls. 166/191), a parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, reiterando os argumentos elencados na exordial.

Diante do descumprimento da tutela de urgência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concedida, a multa foi majorada para o montante de R\$ 2.000,00 por desconto realizado, limitado à quantia de R\$ 20.000,00.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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.

§ 1º 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:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele

se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, o fornecedor de serviços responde, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. 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 das operações bancárias”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Observo que há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente do consumidor.

In casu, a petição inicial relata que um “motoboy” compareceu à residência do autor e, para validar a suposta entrega, solicitou o seu reconhecimento facial, o que foi acatado por ele, tendo posteriormente constatado a contratação, sem seu consentimento, do empréstimo consignado nº 807984891, firmado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

28/08/2024, no valor de R\$ 92.854,18, a ser quitado em 84 parcelas de R\$ 2.159,08 (fls. 138/139), e do seguro prestamista nº 80798489, firmado em 28/08/2024, no valor de R\$ 1.560,00. Além disso, detectou as seguintes transferências PIX, para pessoas/empresas desconhecidas, em seu nome: R\$ 51,00 para conta na Dock Instituição de Pagamento S.A., em 28/08/2024, às 19:17 (fl. 33); R\$ 210,00 para conta na Dock Instituição de Pagamento S.A., em 29/08/2024, às 09:00 (fl. 34); R\$ 9.896,00 para Mathan dos Santos Gonçalves, em 29/08/2024, às 09:33 (fl. 35); R\$ 9.910,05 para Thifany Camilly Medeiros Sales, em 29/08/2024, às 09:43 (fl. 36); R\$ 450,00 para conta na Dock Instituição de Pagamento S.A., em 29/08/2024, às 09:55 (fl. 37); R\$ 2.500,00 para conta na Dock Instituição de Pagamento S.A., em 29/08/2024, às 09:56 (fl. 38); e R\$ 3.680,00 para conta na Dock Instituição de Pagamento S.A., em 29/08/2024, às 10:41 (fls. 39).

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte do autor, que recebendo contato do falsário, acabou por seguir as instruções deste, realizando o reconhecimento facial, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição do requerente pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que o apelante também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, o banco requerido contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações do autor, culminando na realização das operações ora impugnadas, que se efetivaram de forma sequencial, em menos de 24 horas, de forma atípica ao perfil de movimentações do requerente, tendo sido tal situação, inclusive, registrada em boletim de ocorrência (fls. 24/25).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, a qual permitiu a efetivação das contratações e transações impugnadas.

E aqui, o banco réu não logrou êxito em demonstrar a regularidade das transações, ausente comprovação de adoção de quaisquer outros métodos de autenticação de contratação eletrônica, como fotografia *selfie*, geolocalização ou assinatura digital.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. **5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a**

entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. **Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.** 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua

peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andriahi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria de compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente, pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão

consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. 4. **O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor, configurando culpa concorrente.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025);

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E

MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.** Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025);

Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. **Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido.** Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025).

Assim, afigura-se que a r. sentença deve ser mantida no que concerne a declaração de nulidade das operações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objurgadas.

Quanto à forma de restituição do indébito, a decisão recorrida, de igual modo, não comporta reparos.

Tendo em vista que às fls. 109/110 foi concedida tutela antecipada de urgência para determinar que o requerido se abstinhasse de realizar as cobranças relativas ao contrato de empréstimo impugnado, afigura-se acertada a condenação deste à restituição, de forma simples, dos valores descontados indevidamente antes da intimação acerca da tutela de urgência concedida, notadamente diante da existência de culpa concorrente, e à restituição, de forma dobrada, dos valores descontados após a aludida intimação, haja vista que, conforme demonstrado pelo requerente, houve manifesto e contínuo descumprimento da ordem judicial para cessar os descontos (fls. 160/165, 198, 202/204, 210, 221 e 225/226).

De outro lado, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, sendo necessária a comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte, o que não se vislumbra na hipótese, tendo em vista a atuação culposa do demandante.

Aliás, afere-se que não houve negativação do seu nome ou qualquer outra consequência a importar em mácula ao direito de personalidade, o que afasta a configuração de danos morais indenizáveis.

Por fim, considerando que apenas parte do valor creditado na conta da parte autora foi repassado aos falsários que se aproveitaram da falha no sistema de segurança do apelante, mais especificamente R\$ 26.697,05 dos R\$ R\$ 92.854,18 depositados (fl. 142), faz-se possível o reconhecimento da compensação entre tal quantia restante na conta do apelado e o valor a ser restituído pelo réu ao autor por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta dos descontos indevidos.

Destarte, deve ser reformada a r. sentença para afastar a condenação por danos morais e para permitir a compensação entre a quantia restante da transferência destinada à conta do apelado e o valor a ser restituído pelo réu.

Considerando a sucumbência recíproca das partes e o quanto disposto nos artigos 85, §§ 1º e 2º, e 86, “caput”, ambos do Código de Processo Civil, em relação às custas e despesas processuais, a parte autora arcará com 20%, enquanto a parte ré com 80%, observada, se foi concedida, eventual gratuidade de justiça.

Fixo honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação, sendo 80% em favor do patrono da parte autora e 20% em favor do patrono da parte ré.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida somente parte do recurso, conforme entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo nº 1059: “*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**”.*

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA