



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291263

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005990-88.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante/apelado VICTOR AUGUSTO CEMINO SONTACHI, é apelado/apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1005990882025

APELAÇÕES CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA EM SISTEMA DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO TRANSACIONAL. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR QUE NÃO ADOTOU PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA. DANO MORAL AFASTADO. RECURSOS DESPROVIDOS.

1. A responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiro é objetiva, à luz do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, configurando fortuito interno inerente ao risco da atividade.

2. A mera autenticação formal das transações, mediante biometria ou token, não isenta a instituição de responsabilidade quando há defeito sistêmico na camada de monitoramento transacional, ignorando a flagrante atipicidade das operações.

3. Movimentações em curto espaço de tempo, com esvaziamento total da reserva financeira do cliente para aquisição inédita de ativos de alto risco, demonstram falha no dever de segurança e risco inerente ao negócio.

4. Todavia, verifica-se a culpa concorrente do consumidor, que, agindo com negligência e sem adotar cuidados mínimos de segurança, forneceu seus dados de acesso a estelionatários por meio de sofisticado golpe de engenharia social, contribuindo para a ocorrência do prejuízo. Essa participação justifica a redução do valor da indenização por danos materiais.

5. A concorrência de conduta da vítima afasta o dano moral, inexistindo falha exclusiva do serviço a justificar a reparação extrapatrimonial.

Trata-se de apelações interpostas contra r. sentença (fls. 288-293), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido de reparação por danos materiais e morais, reconhecendo falha na prestação do serviço da Ré por omissão no bloqueio de transações atípicas em curto intervalo temporal, mas imputou culpa concorrente ao Autor.

A decisão condenou a Ré à restituição de 50% do prejuízo material, totalizando R\$ 6.049,34, afastando o pleito de indenização por danos morais, sob o fundamento de conduta negligente do consumidor. Interposto recurso pelo Autor (fls. 296-305) pugnando pela integralização da responsabilidade e danos morais, sobreveio a interposição do apelo pela Ré.

O autor, Victor Augusto Cemino Sontachi, interpôs o apelo (fls. 296-305), sustentando que a respeitável sentença: (i) incorreu em equívoco na análise fática ao interpretar uma realocação interna de R\$ 10.000,00 como saque ou transferência externa, distorcendo o perfil do consumidor e a atipicidade das transações fraudulentas; (ii) deve ser afastada a culpa concorrente, pois a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e a fraude constitui fortuito interno, sendo a conduta do consumidor insuficiente para romper o nexo causal; (iii) há flagrante falha no dever de segurança da ré por violação a normas regulatórias e inércia em detectar operações atípicas, que liquidaram o saldo em minutos; (iv) o dano moral deve ser integralmente configurado, seja pelo vazamento de dados sigilosos do cliente, seja pela frustração e o desvio produtivo do consumidor (tempo perdido).

Não foram oferecidas contrarrazões.

A instituição financeira, Mercadopago Instituição de Pagamento LTDA, também apelou da r. sentença (fls. 309-317). Sustentam as razões recursais que a sentença: (i) ignorou a ausência de falha na prestação do serviço, pois as transações ocorreram em ambiente seguro, com uso de múltiplos fatores de autenticação; (ii) atribuiu responsabilidade indevida à Apelante, pois a fraude decorreu de fato exclusivo de terceiro, aliado à conduta imprudente da vítima ao fornecer dados e submeter-se à engenharia social, rompendo o nexo causal e afastando o fortuito interno; (iii) deve ter afastada integralmente a condenação por danos materiais, dada a inexistência de nexo causal e falha de segurança imputável à instituição.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 323-330, nas quais o Apelado refutou as teses da Apelante, alegando fortuito interno, vazamento de dados sigilosos e erro fático na sentença quanto à suposta negligência, pugnando pelo integral não provimento do apelo da Ré.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado o recurso da Ré e tempestivo o do autor, conheço dos recursos interpostos (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da

impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

1. Recurso de apelação do autor

1.1 Equívoco na Análise Fática

A alegação de erro na interpretação de uma única movimentação interna de R\$ 10.000,00 não é capaz de invalidar o núcleo da fundamentação sentencial.

De fato, a análise do extrato bancário (fls. 37/98) revela que não houve retirada efetiva de R\$ 10.000,00 da conta do autor, mas apenas realocação interna de valores da poupança para outra modalidade de aplicação. Todavia, o ponto relevante é que a movimentação demonstra que o autor realizava operações internas em sua conta, de modo que a simples retirada de valores, por si só e isoladamente considerada, não se apresenta, de forma absoluta, como um evento atípico.

Contudo, a sentença não afirmou que a movimentação interna de R\$ 10.000,00, realizada dias antes das operações fraudulentas, afastaria o caráter atípico das transações. Ao contrário: o juízo de origem expressamente reconheceu a nítida atipicidade das operações (fl. 290), ao consignar que as transações fraudulentas “ocorreram em sequência, em um curtíssimo espaço temporal de aproximadamente 12 minutos, envolvendo a retirada de R\$ 10.012,78 da reserva financeira e a compra de R\$ 12.098,68 em criptomoedas, com imediata transferência a terceiros desconhecidos”, concluindo que tais movimentações eram atípicas.

Esse fundamento, inclusive, foi decisivo para o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira, por não ter acionado automaticamente seus sistemas de prevenção a fraudes.

O ponto central do julgamento é a conduta negligente do consumidor que, ao interagir com o ardid de engenharia social, permitiu aos fraudadores acesso à conta mediante utilização de seu próprio mecanismo de segurança, como o reconhecimento facial.

A já reconhecida falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, ao não bloquear a atipicidade, apenas reforça a concorrência de culpas, mas não a anula.

No mesmo sentido: “APELAÇÃO. BANCÁRIO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ANYDESK.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESPONSABILIDADE CONCORRENTE. DANO MORAL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Golpe da falsa central de atendimento, com instalação de aplicativo de acesso remoto (AnyDesk) no aparelho da consumidora, possibilitando a realização de contratações e transferências indevidas em sua conta bancária. Falha do banco na detecção de movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil da correntista. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fortuito interno configurado. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Configuração de culpa concorrente. Contribuição da autora para o evento danoso ao permitir o acesso remoto de terceiros ao seu dispositivo. Culpa concorrente reconhecida (artigo 945 do Código Civil). Responsabilidade proporcional das partes. Restituição de 50% dos valores indevidamente descontados. Ausência de prova de efetivo abalo moral. Inexistência de lesão concreta a direitos da personalidade. Dano moral não configurado. Apelo provido em parte para reconhecer a responsabilidade concorrente das partes, declarar a inexistência das contratações impugnadas e condenar o réu à restituição de 50% dos valores indevidamente descontados, afastada a indenização por danos morais. Redistribuição proporcional dos honorários sucumbenciais. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1069761-56.2022.8.26.0576; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

1.2 Da culpa concorrente do consumidor

Embora a responsabilidade civil do fornecedor seja objetiva, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, § 3º, II, prevê como excludente a culpa exclusiva do consumidor.

O caso dos autos se enquadra na hipótese de culpa concorrente, pois, embora a fraude constitua fortuito interno do réu, a participação ativa e negligente do autor foi decisiva para a quebra do dever de segurança.

Ao atender a ligações não oficiais, participar de videochamada e validar o acesso de terceiros, o consumidor contribuiu diretamente para o nexo causal.

O portal eletrônico da instituição financeira (fls. 137/138) informa,

expressamente, que nenhum representante da empresa entra em contato solicitando códigos de segurança, bem como que os contatos via WhatsApp somente ocorrem por meio de canal oficial, devidamente identificado com selo de verificação —o que, inequivocamente, não se verifica na conta que abordou o autor, conforme se observa à fl. 108.

Consta, ainda, orientação expressa para que, caso alguma pessoa entre em contato em nome da instituição, o cliente procure imediatamente os canais oficiais do Mercado Livre a fim de averiguar a veracidade da informação, providência que também não foi adotada pelo autor.

Diante de todo o exposto, evidencia-se que, embora a fraude constitua fortuito também imputável ao réu, a atuação ativa e negligente do autor —que atendeu ligações não oficiais, participou de videochamada e forneceu indevidamente códigos de acesso, contrariando advertências expressas do próprio portal da instituição financeira —contribuiu de forma determinante para a ocorrência do dano, caracterizando hipótese de culpa concorrente.

Tratando-se de culpa concorrente, impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes. Analisando a gravidade da culpa de cada um dos envolvidos, constata-se que ambos contribuíram de forma equivalente para o resultado danoso. De um lado, o autor agiu com manifesta imprudência ao fornecer dados e senhas a terceiros desconhecidos. De outro lado, o banco omitiu-se no dever de monitorar transações atípicas e implementar bloqueios preventivos.

Assim, mostra-se correta a aplicação analógica do art. 945 do Código Civil, mantendo-se a redução de 50% do valor indenizatório, como fixado na sentença, por refletir de maneira proporcional a participação causal de ambas as partes no evento danoso.

Em caso análogo, já decidiu este egrégio Tribunal de Justiça: “APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Sentença de origem condenou a ré ao pagamento de R\$ 42.419,97, a título de danos materiais, negando a ocorrência dos danos morais – Princípio tantum devolutum quantum appellatum à míngua de recurso autoral - Consumidor que, orientado por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização pagamentos de boletos e transferências indevidas em favor de terceiros – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de seu cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado -

Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima do autor ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Prejuízo material total de R\$ 42.419,97 que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção – Precedentes do E. TJSP - Sentença reformada - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar os danos materiais à metade dos valores acima indicados.” (TJSP; Apelação Cível 1000879-96.2024.8.26.0309; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2025; Data de Registro: 15/10/2025).

É notório que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança, pois o sistema de monitoramento transacional se mostrou ineficaz ao não detectar operações sequenciais e atípicas, de alto valor, realizadas em um curtíssimo lapso de tempo. Esta falha justifica a condenação da ré, mas não de forma integral.

O risco do negócio do banco não anula o dever de cautela do consumidor, que, ao viabilizar o acesso por meio de suas chaves de segurança, concorreu para o prejuízo final.

1.3 Danos morais

O pleito de dano moral foi rechaçado na origem sob o argumento de que a conduta do consumidor não foi "irrepreensível", o que se coaduna com o reconhecimento da culpa concorrente.

A indenização por dano extrapatrimonial é devida quando há abalo grave e profundo decorrente de falha de serviço não mitigada pela conduta do cliente. Não é o caso dos autos.

O reconhecimento da contribuição da vítima para o evento danoso afasta a caracterização do dano moral indenizável, pois o sofrimento psíquico não é imputável exclusivamente ao fornecedor. O argumento do desvio produtivo, embora pertinente, não tem o condão de reverter o juízo de concorrência de culpas já estabelecido.

Assim, ainda que o Código de Defesa do Consumidor não preveja de forma expressa a excludente de responsabilidade por dano concorrente, a doutrina reconhece sua plena aplicabilidade. Como bem observa Nehemias Domingos de Melo, *“desprezar essa minorante vai contra o senso do direito e da justiça, porquanto não se pode admitir que*

quem concorre para o evento lesivo, embora causando, culposamente, um dano a si mesmo, venha a beneficiar-se da integralidade indenizatória” (MELO, Nehemias Domingos de. Dano moral nas relações de consumo: doutrina e jurisprudência. 2. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2012. E-book. p. 54).

A reparação dos danos materiais, mediante restituição parcial dos valores indevidamente transferidos e declaração de nulidade do contrato fraudulento, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio do autor na medida de sua responsabilidade. A condenação em danos morais configuraria *bis in idem* e enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil.

Diante disso, a participação decisiva do consumidor afasta a configuração de abalo moral indenizável, pois não se pode reconhecer dano extrapatrimonial quando o próprio comportamento da parte contribuiu de maneira relevante para o resultado lesivo.

Este Tribunal já entendeu que a culpa concorrente da vítima afasta a condenação por danos extrapatrimoniais: “AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA ENTREGA" SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DE APELAÇÃO DO BANCO RÉU. Culpa concorrente. Configuração. Consumidor que, embora vítima de golpe, agiu com manifesta imprudência ao fornecer dado biométrico sensível (reconhecimento facial) a terceiro fraudador (suposto entregador). Falha na prestação de serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Art. 14, CDC, e Súmula 479, STJ). Fortuito interno caracterizado. Banco que falhou nos deveres de segurança ao não detectar e bloquear múltiplas operações (empréstimos e transferências) realizadas em curto espaço de tempo e em valores vultosos, totalmente destoantes do perfil habitual de consumo do autor. Danos materiais. Reconhecida a culpa concorrente, o prejuízo material (valores descontados do benefício) deve ser repartido entre as partes (Art. 945, CC). Condenação à restituição reduzida para 50% (cinquenta por cento) dos valores efetivamente debitados. Afastamento da condenação à restituição dos valores transferidos a terceiros (Item 3 da sentença), por configurarem o produto dos empréstimos fraudulentos (Item 1) e não prejuízo direto do autor, sob pena de *bis in idem* e enriquecimento ilícito. Danos morais. Afastamento. A conduta imprudente da vítima, ao fornecer seus dados biométricos, foi fator determinante para a consumação da fraude, o que afasta o dever de indenizar por abalo extrapatrimonial. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008897-17.2024.8.26.0565;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025).

Ainda: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. TRANSAÇÕES SEQUENCIAIS EM VALOR EXPRESSIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, declarando inexigível metade do débito impugnado, condenando o banco réu ao ressarcimento de 50% do montante pretendido pela autora e afastando o pedido de indenização por dano moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira ré responde pelos prejuízos decorrentes de fraude de troca de cartão; (ii) estabelecer se a conduta da autora caracteriza culpa concorrente a reduzir a responsabilidade do réu; (iii) determinar se é cabível indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre correntista e instituição bancária configura relação de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do STJ. A instituição financeira responde objetivamente por falhas na prestação de serviços, incluindo fraudes de terceiros, por se tratar de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. A realização de transações sequenciais e atípicas em curto intervalo, em valores elevados e com a mesma maquineta, evidencia risco previsível que deveria ter sido detectado pelo sistema de segurança do banco, o que não ocorreu, razão pela qual a responsabilidade do requerido deve ser reconhecida. Todavia, verifica-se culpa concorrente da autora ao entregar o cartão ao suposto vendedor e não conferir o cartão devolvido, retardando a comunicação da fraude e contribuindo para o sucesso desta. Assim, incide o art. 945 do CC para redução proporcional da indenização. O dano moral não se configura, pois a falha na prestação do serviço não gerou ofensa à honra ou dignidade da autora, não sendo a hipótese de condenação do réu ao pagamento de indenização extrapatrimonial, sobretudo considerando que a falta de cautela da requerente contribuiu para o ocorrido. IV. DISPOSITIVO Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1035731-82.2024.8.26.0007; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito



Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Por fim, quanto ao argumento de dano moral presumido em razão de vazamento de dados, ainda que não se descarte, em tese, a possibilidade de vazamento, o conjunto probatório não permite concluir, com segurança, que tal fato tenha ocorrido. Isso porque a informação de que o autor possui conta no banco pode ser obtida por múltiplas vias — como por transações anteriormente realizadas com terceiros —, não decorrendo, necessariamente, de eventual vazamento imputável à instituição.

Assim, o alegado vazamento permanece no campo da conjectura, não havendo lastro probatório suficiente para reconhecer o dano moral pretendido com fundamento exclusivo nessa premissa.

2. Recurso de apelação da instituição financeira Ré

O recurso de apelação interposto pela instituição financeira não merece provimento, devendo a r. sentença ser mantida em sua essência, por estar comprovada a falha na prestação do serviço.

Esta falha é decorrente da omissão na análise de risco das transações e da violação do dever de guarda de dados sigilosos do cliente.

2.1. Falha na prestação do serviço e segurança do sistema.

A Apelante insiste na tese de que o uso de fatores de autenticação como reconhecimento facial e token comprova a segurança de seu sistema, afastando a falha no serviço.

Contudo, a segurança bancária opera em múltiplas camadas, e a validação de identidade não supre o defeito na camada de monitoramento transacional. A responsabilidade civil objetiva da fornecedora (artigo 14 do CDC) exige que o serviço seja prestado sem defeitos que criem ou potencializem o risco.

O defeito do serviço não se relaciona à tecnologia formal de acesso, mas à inteligência do sistema em identificar operações que destoam flagrantemente do perfil histórico do correntista. O sistema ignorou o esvaziamento completo da reserva de economia do Apelado e a compra inédita de ativos de alto risco em um intervalo exíguo de

doze minutos.

Esta omissão constitui violação direta ao dever de implementar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, exigido pelas normas regulatórias.

Não obstante a considerável colaboração da vítima para a consumação da fraude, é igualmente inequívoca a falha na segurança bancária, pois a instituição financeira, embora adote mecanismos formais de autenticação — como biometria facial e token —, deixou de acionar a camada mais relevante de proteção: o monitoramento transacional inteligente.

A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC impõe ao fornecedor o dever de evitar riscos decorrentes do próprio serviço, e não apenas de validar a identidade formal do usuário. As transações realizadas — esvaziamento total da reserva financeira do correntista e aquisição inédita de ativos de alto risco, tudo em apenas doze minutos — possuíam grau de atipicidade absolutamente incompatível com o perfil histórico do consumidor, o que exigia bloqueio automático ou, ao menos, alerta de risco.

A omissão do sistema em detectar operações tão discrepantes configura falha grave, típica do fortuito interno absorvido pela teoria do risco da atividade, afastando a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e preservando o dever de ressarcimento proporcional, nos termos da Súmula 479 do STJ.

Em casos análogos, esta Corte reconheceu a falha na prestação do serviço: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. TRANSAÇÕES SEQUENCIAIS EM VALOR EXPRESSIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas pelas partes contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, declarando inexigível metade do débito impugnado, condenando o banco réu ao ressarcimento de 50% do montante pretendido pela autora e afastando o pedido de indenização por dano moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de fraude de troca de cartão; (ii) estabelecer se a conduta da autora caracteriza culpa concorrente a reduzir a responsabilidade do réu; (iii) determinar se é cabível indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso. III.

RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre correntista e instituição bancária configura relação de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 297 do STJ. A instituição financeira responde objetivamente por falhas na prestação de serviços, incluindo fraudes de terceiros, por se tratar de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. A realização de transações sequenciais e atípicas em curto intervalo, em valores elevados e com a mesma maquineta, evidencia risco previsível que deveria ter sido detectado pelo sistema de segurança do banco, o que não ocorreu, razão pela qual a responsabilidade do requerido deve ser reconhecida. Todavia, verifica-se culpa concorrente da autora ao entregar o cartão ao suposto vendedor e não conferir o cartão devolvido, retardando a comunicação da fraude e contribuindo para o sucesso desta. Assim, incide o art. 945 do CC para redução proporcional da indenização. O dano moral não se configura, pois a falha na prestação do serviço não gerou ofensa à honra ou dignidade da autora, não sendo a hipótese de condenação do réu ao pagamento de indenização extrapatrimonial, sobretudo considerando que a falta de cautela da requerente contribuiu para o ocorrido. IV. **DISPOSITIVO** Recursos desprovidos.” (TJSP; Apelação Cível 1035731-82.2024.8.26.0007; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Por essa mesma razão, a alegação de culpa exclusiva da vítima não prospera.

Rejeitadas as teses de ausência de falha e de culpa exclusiva, a responsabilidade civil da Apelante pela fraude está inequivocamente configurada, por força da responsabilidade objetiva.

O dano material no valor de R\$ 12.098,68, decorrente da aquisição fraudulenta de criptomoedas, encontra-se devidamente comprovado. Reconhecida a falha no monitoramento das operações e caracterizado o fortuito interno, impõe-se a manutenção da responsabilidade da instituição financeira, na exata proporção definida pela sentença, que corretamente aplicou o art. 945 do Código Civil para limitar a condenação ao percentual de 50% em razão da culpa concorrente do consumidor.

Assim, não prospera o pleito da Apelante pela improcedência integral, devendo ser integralmente mantida a solução adotada pelo juízo de origem.

Termos em que se nega provimento aos recursos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vencidos ambos os Apelantes neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios na origem, majoro em 5%, limitados a 20%, a verba honorária arbitrada em favor do patrono da parte contrária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade da justiça, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo. A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).