



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000280065

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006808-14.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante/apelado BENEDITO DOS SANTOS, é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da parte autora e deram parcial provimento ao recurso da parte ré. 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), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 30 de março de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1006808-14.2025.8.26.0071

RECORRENTE/RECORRIDO: BENEDITO DOS SANTOS

RECORRIDO/RECORRENTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

COMARCA DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE BAURU

JUÍZA DE 1ª GRAU: DRA. ROSSANA TERESA CURIONI MERGULHÃO

VOTO Nº 617

APELAÇÕES. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. INEXIGIBILIDADE DOS CONTRATOS. COMPENSAÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO DA PARTE AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DA PARTE RÉ PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Tratam-se de apelações interpostas por ambas as partes contra sentença que reconheceu fraude em empréstimos contratados mediante golpe "da falsa central de atendimento" ou "do falso funcionário", determinando cancelamento dos contratos, restituição simples dos descontos e a compensação dos valores, afastados danos morais. A parte autora busca obter devolução em dobro e indenização por danos morais. O banco sustenta culpa exclusiva da vítima, validade das contratações e inexistência de responsabilidade da instituição financeira.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em verificar: (i) a responsabilidade da instituição financeira diante de contratações fraudulentas decorrentes do golpe da “falsa central de atendimento”; (ii) a existência de culpa concorrente do consumidor e seus efeitos; (iii) a restituição dos valores creditados; (iv) a possibilidade de recebimento em dobro dos valores descontados; (v) o cabimento de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC. Verificada culpa concorrente da parte autora, que colaborou ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo entre as partes. Declarada a fraude e reconhecida a nulidade das contratações, os empréstimos são inexigíveis e os encargos devem ser restituídos de maneira simples, vedada a repetição em dobro por ausência de má-fé do banco. Os valores que permaneceram na conta do autor ou que revertam a seu favor devem ser restituídos, para evitar enriquecimento sem causa, permitida compensação recíproca. A participação voluntária e incauta da vítima na dinâmica do golpe rompe onexo causal necessário para a configuração do abalo moral indenizável, tratando-se de dissabor derivado de conduta também imputável ao próprio autor.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso da parte autora desprovido. Recurso da parte ré parcialmente provido.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por falhas de segurança que permitam transações atípicas e contratações fraudulentas, configurando fortuito interno. 2. A colaboração ativa da vítima com os estelionatários, mediante entrega de dados e cumprimento de instruções, caracteriza culpa concorrente, autorizando a repartição do prejuízo material em 50% e o afastamento da indenização por danos morais. 3. A restituição dos encargos cobrados em razão de contratação fraudulenta deve ocorrer de forma simples, pois a repetição em dobro exige demonstração de má-fé da instituição financeira, a qual não se presume e não se caracteriza quando há, simultaneamente, falha de segurança e participação culposa do próprio consumidor. 4. Os valores creditados na conta do consumidor em razão de contratos declarados nulos e que permaneceram em sua esfera patrimonial ou revertidos em seu próprio proveito, devem ser restituídos, sob pena de enriquecimento sem causa.

Legislação Citada:

CDC, arts. 6º, VIII e 14.

CC, arts. 884, 944 e 945.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

STJ, REsp n. 2.981.189/DF, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 13/10/2025.

STJ, AREsp n. 2.902.528/SP, Rel. Min. Daniela Teixeira, Terceira Turma, j. 22/9/2025.

TJSP, Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615, Rel. Mônica Soares Machado, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2), j. 17/12/2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra a sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com pedido de suspensão de desconto, repetição de indébito e indenização por danos morais. O juízo declarou a inexistência das relações jurídicas referentes aos contratos impugnados, por conta da parte autora ter sofrido o chamado golpe "do falso funcionário" ou "da falsa central de atendimento", determinando que o banco procedesse ao cancelamento dos ajustes e à restituição simples dos valores descontados. Determinou, ainda, a restituição, pelo autor, das quantias creditadas em sua conta relativamente aos empréstimos declarados nulos, admitida a compensação. Rejeitou o pedido de indenização por danos morais.

Em suas razões, a parte autora sustenta, em síntese, a impossibilidade de compensação das quantias liberadas. Argumenta que o juízo de origem acabou por impor ao consumidor o ônus financeiro da fraude, ignorando que a transferência do valor creditado integrou a própria sequência criminosa. Requer, ainda, a reforma da sentença para condenação do banco à repetição do indébito em dobro e à condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

O banco requerido, por sua vez, em suas razões de apelação, alega culpa exclusiva da vítima, na medida em que o autor admitiu ter seguido instruções de terceiros desconhecidos e fornecido dados sigilosos que permitiram a efetivação das transações. Sustenta que as movimentações financeiras demonstram que o autor se utilizou dos valores creditados, descaracterizando a tese de fraude. Pede, assim, a total improcedência dos pedidos, com o reconhecimento da validade dos contratos ou, subsidiariamente, o afastamento do dever de indenizar, diante da caracterização de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor.

Em contrarrazões, o autor pugna pelo desprovimento do recurso do banco, reiterando que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre da falha de segurança. Defende a manutenção da declaração de inexistência dos contratos, bem como da condenação à restituição dos valores descontados.

O banco não apresentou contrarrazões ao recurso do autor.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Inicialmente, trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).

A aplicação desta operação não é automática:

“Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca” (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).

RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO

FINANCEIRA

A controvérsia recursal cinge-se à responsabilidade do polo passivo pelos danos materiais decorrentes do golpe denominado **"falso funcionário do banco"** ou **"falsa central de atendimento"**, perpetrado contra o polo ativo, bem como à análise da participação da vítima na consumação do evento danoso.

As operações foram praticadas com origem fraudulenta, conforme alegado pelo polo ativo, após receber ligação de suposto número da instituição financeira recorrida informando sobre um crédito a receber.

A partir de então, foram realizados 2 empréstimos bancários na conta do autor, nos valores de R\$ 6.750,30 e R\$ 722,00, um empréstimo consignado, no valor de R\$ 1.302,81, a contratação de cartão consignado (RCC) e RMC, ambos com saques de R\$ 2.275,00 cada, bem como a realização de saques, nos valores de R\$ 1.000,00 e R\$ 500,00.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias, consagrada pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, não afasta a possibilidade de reconhecimento da culpa concorrente da vítima quando esta contribui, de forma decisiva, para a consumação do evento danoso.

O artigo 945 do Código Civil determina que, havendo culpa concorrente da vítima, a indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em conformidade com a do autor do dano:

"Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em conformidade com a do autor do dano."

A teoria da culpa concorrente incide em situações em que o autor e a vítima contribuem para o evento danoso, resultando na responsabilidade compartilhada pelo prejuízo. Neste caso, a vítima, ao concorrer para o dano, tem sua indenização reduzida proporcionalmente à gravidade de sua culpa.

No tocante ao tema da compatibilidade entre responsabilidade objetiva e culpa concorrente, aplica-se a **“teoria do risco concorrente”**, conforme leciona Flávio Tartuce¹, indicando que os artigos 944 e 945 do Código Civil aplicam-se tanto aos casos de responsabilidade subjetiva quanto objetiva, entendimento também referendado nas Jornadas de Direito Civil:

Enunciado 459: “A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”.

¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.250-268. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 23 jan. 2025.

Nas relações de consumo asseverou o mesmo jurista que a culpa concorrente e o fato concorrente da vítima também são aceitos como atenuantes do nexo de causalidade, conduzindo à redução equitativa da indenização em outras hipóteses de responsabilidade objetiva. Nesse contexto indicou três argumentos para defender a sua teoria: *“Primus, a questão da atribuição da responsabilidade sem culpa não se confunde com a fixação do quantum debeat, uma vez que os momentos jurídicos são distintos. Secundus, se nas hipóteses de responsabilidade objetiva é possível alegar a culpa exclusiva da vítima para afastar o dever de indenizar, também é viável invocar a culpa ou o risco concorrente para atenuá-lo. Tercius, a questão envolve a amplitude do nexo de causalidade, que pode ser diminuído de acordo com a causalidade adequada.”*

O STJ vem aplicando a ideia da teoria do risco concorrente em casos envolvendo a responsabilidade objetiva fundada no CDC:

BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. No caso, a Corte de origem concluiu que, ainda que se considerasse a falha na prestação dos serviços da instituição financeira por não identificar que a movimentação bancária era incompatível com o padrão da agravante, há que se considerar que a autora agiu de forma descuidada ao seguir as orientações do suposto preposto da instituição financeira, contribuindo para a ocorrência do evento danoso . A pretensão de alterar o entendimento ora transcrito, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento da matéria fático-probatória, inviável em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Em relação ao dano moral, "a jurisprudência do STJ estabelece que a fraude bancária, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a existência de circunstâncias agravantes" (AgInt no AREsp 2.703.497/SC, Relatora Ministra DANIELA TEIXEIRA, Terceira Turma, julgado em 19/5/2025, DJEN de 26/5/2025).

3. O Tribunal a quo considerou ausente qualquer circunstância agravante que caracterizasse o dano moral, não tendo ocorrido nenhuma lesão que repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Rever essa conclusão esbarra no óbice da Súmula 7/STJ. 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.981.189/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025)

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE ENTRE CONSUMIDOR E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. I. Caso em exame 1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal. 2. O Tribunal de origem reconheceu que a autora foi vítima de fraude bancária, mas concluiu pela existência de culpa concorrente, ao considerar que houve falha da instituição financeira na segurança do sistema, bem como conduta imprudente da consumidora no fornecimento de dados sensíveis. II. Questão em discussão 3. A controvérsia gira em torno da possibilidade de afastar a conclusão do acórdão recorrido quanto à existência de culpa concorrente e de se reconhecer a responsabilidade exclusiva da instituição financeira pelos danos sofridos pela recorrente. III. Razões de decidir 4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva, podendo ser atenuada pela comprovação de culpa concorrente do consumidor. 5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, concluiu pela distribuição de responsabilidade entre as partes, afastando a reparação integral dos danos. 6. O reexame dos elementos fáticos que embasaram tal entendimento é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. IV. Dispositivo 7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 2.902.528/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 25/9/2025)

Na hipótese dos autos a parte autora procedeu com as orientações passadas pelos golpistas, que resultaram na contratação dos empréstimos impugnados.

A conduta imprudente e dissociada do padrão de diligência razoavelmente esperado contribuiu de forma determinante e decisiva para a deflagração e posterior consumação do golpe.

A manifesta falta de cautela mínima do polo ativo é evidente e caracteriza conduta inicial imprudente. Conforme expressamente admitido em boletim de ocorrência (pág. 20):

Narra que ontem recebeu um telefonema de um desconhecido que depois o assunto prolongou-se pelo Whats. Que tal pessoa disse para a vítima que era do banco Mercantil e que a vítima tinha valor para receber. Vítima adotou os procedimentos ditados pelo desconhecido e até digitou a senha de sua conta bancária.

Tal narrativa evidencia conduta voluntária e consciente do correntista, que aderiu às instruções dos estelionatários.

O banco recorrido incorreu em falha na prestação de serviços ao autorizar a contratação de diversos empréstimos bancários em curtíssimo intervalo temporal (foram realizadas cinco transações em 8 minutos), circunstância que lhe impunha a imediata suspensão ou bloqueio das transações para averiguação, em observância ao dever de segurança e à boa-fé objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e das diretrizes do Banco Central.

Constitui dever contratual e legal da instituição financeira adotar mecanismos de monitoramento e confirmação de operações destoantes do perfil de consumo do cliente.

À luz da culpa concorrente reconhecida e nos moldes em que vem decidindo a jurisprudência em situações de golpe "da falsa central de atendimento", fixa-se a repartição igualitária do prejuízo sofrido pelo autor diante da ação dos golpistas, ou seja, a quantia comprovadamente transferida a terceiro no bojo do golpe deverá ser suportada em partes iguais por instituição financeira e consumidor, cabendo a cada um arcar com 50% desse prejuízo específico, sem restituição em dobro, por ausência de má-fé da instituição financeira e por haver, igualmente, participação culposa da vítima.

O autor não responde pela integralidade do débito resultante de operação fraudulenta, mas apenas por metade do prejuízo, cabendo ao banco suportar a outra metade, em consonância com a teoria do risco concorrente.

Mantém-se, por ausência de prova de nexo causal específico, a exclusão dos saques realizados em 05.12.2024 (R\$ 1.000,00 e R\$ 500,00) do cômputo do prejuízo, à semelhança do que decidiu o juízo de origem, uma vez que tais operações ocorreram cerca de um mês após o golpe inicial, sem demonstração de continuidade delitiva ou vinculação direta à ação dos estelionatários.

DOS EMPRÉSTIMOS BANCÁRIOS

Em relação aos empréstimos bancários fraudulentos contratados em nome do autor, a sentença os declarou nulos, com a condenação do banco requerido à restituição dos encargos gerados.

O réu afirmou que os contratos são regulares e as contratações foram realizadas mediante utilização de canais eletrônicos seguros do banco.

Conforme bem destacou a r. sentença, a dinâmica da contratação ocorreu do seguinte modo: I) contrato de empréstimo não consignado nº 000808315760 (págs. 138/141), datado de **5/11/2024, às 11:11h**, no valor de R\$ 6.979,88; II) contrato de empréstimo não consignado nº 910002211998 (págs. 142/143), datado de **6/11/2024 às 10:22**; III) contrato de empréstimo consignado nº 000808315761 (págs. 150/152), datado de **5/11/2024, às 11:11h**, no valor de R\$ 1.302,81; IV) cartão de crédito consignado mais com saque (RCC) nº 7251291 (págs. 154/156), datado de **5/11/2024, 11:19h**; V) cartão de crédito consignado com saque (RMC) nº 7251290 (págs. 160/162), datado de **5/11/2024, às 11:19**, com saque de R\$ 2.275,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A análise da movimentação exibida nos autos evidencia que as operações foram realizadas em sequência anômala, concentradas em curto período de tempo, com contratação sucessiva de empréstimos e produtos consignados, todos formalizados em intervalo que destoa de forma manifesta do perfil de movimentação do consumidor.

A narrativa defensiva de regularidade contratual não se coaduna com a dinâmica objetiva verificada: múltiplas contratações, processadas em minutos, seguidas de movimentações igualmente atípicas. Não se trata, portanto, de manifestação ordinária de vontade do correntista, mas de típica consolidação de fraude eletrônica.

Cabia à instituição financeira, diante de operações tão discrepantes do padrão histórico do autor, acionar mecanismos de prevenção e bloqueio, conforme exigido pelo dever de segurança decorrente do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A invocação de assinatura eletrônica não afasta esse dever, pois a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, sintetizada na Súmula 479, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros. A responsabilização decorre justamente da previsibilidade da prática criminosa e da necessidade de filtragem de operações atípicas pelos sistemas internos de segurança, o que não ocorreu.

Dessa forma, a tese de regularidade formal não encontra suporte nas evidências dos autos, que revelam, ao contrário, a essência fraudulenta das contratações impugnadas.

Com isso, mantém-se a condenação ao ressarcimento integral dos encargos cobrados pela instituição financeira em razão dos empréstimos fraudulentos, sem restituição em dobro, por ausência de má-fé da instituição financeira e por haver, igualmente, participação culposa da vítima.

DOS VALORES REMANESCENTES NA CONTA DO AUTOR

Os contratos fraudulentos geraram créditos em favor do autor, lançados em sua conta corrente. Parte desses créditos foi utilizada no contexto do golpe, seja mediante transferência a terceiro, seja mediante movimentações diretamente relacionadas ao estelionato; outra parte alega o banco recorrente que permaneceu disponível na conta do correntista, tendo sido posteriormente utilizada em seu benefício ou, ao menos, não se demonstrando sua saída para o fraudador.

Conforme destacou a sentença (pág. 208):

"Os valores depositados em favor do autor em razão dos negócios declarados nulos deverão ser corrigidos monetariamente e devidamente compensados com os valores a que o banco ora foi condenado. Observo que o autor alega que teria devolvido imediatamente o valor de um dos empréstimos, no valor de R\$ 6.250,00, porém não comprova que a devolução foi feita ao banco, podendo ter sido em favor do terceiro fraudador (fl. 32), de modo que esse valor também deve ser objeto de compensação, se o caso."

Em relação a eventual fração dos créditos que permaneceu na esfera patrimonial do autor, deve ser observada a vedação ao enriquecimento sem causa, prevista no Código Civil:

Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários.

Declarada a inexigibilidade dos contratos, as partes devem ser reconduzidas, tanto quanto possível, ao *status quo ante*. Assim, não é juridicamente admissível que o consumidor, beneficiário de montante decorrente de contratação nula, permaneça com eventual acréscimo patrimonial sem qualquer dever de restituição.

Por esse motivo, deve ser mantido o entendimento da sentença de que devem ser restituídos eventuais valores depositados em favor do autor em razão dos negócios declarados nulos, que por ele foram utilizados ao próprio proveito ou que permaneceram em sua conta bancária.

DA COMPENSAÇÃO

No tocante à recomposição patrimonial, deve ser consignado que a restituição entre as partes pode ser operada mediante compensação, dada a natureza bilateral dos fluxos financeiros decorrentes das contratações declaradas nulas.

A instituição financeira deve restituir ao consumidor os valores debitados de seu benefício previdenciário em razão dos empréstimos fraudulentos, por se tratar de descontos indevidos decorrentes de falha na prestação do serviço. De outro lado, o consumidor também deve restituir à instituição financeira a parcela de eventuais créditos contratuais que permaneceu em sua esfera patrimonial, evitando-se enriquecimento sem causa.

Assim, a compensação mostra-se mecanismo adequado para equalizar os valores que cada parte deve à outra, sem prejuízo de que o montante que foi efetivamente transferido ao terceiro fraudador seja apurado em liquidação e dividido entre banco e consumidor na proporção de 50% para cada um, em razão da culpa concorrente reconhecida.

DOS DANOS MORAIS

Em razão da configuração da culpa concorrente não há que se falar em danos morais indenizáveis, ante a participação decisiva da parte autora para a consumação da fraude.

A jurisprudência deste Tribunal, em casos análogos, reconhece a responsabilidade objetiva da instituição financeira ao mesmo passo em que verifica a culpa concorrente da vítima:

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME – Apelação de ambas as partes contra sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade do débito relativo a empréstimos contratados mediante "golpe da "falsa central de atendimento", transferidos via PIX para conta do fraudador, além de

determinar a restituição dos valores, sem danos morais. Em seu recurso, a autora requer a devolução do valor de R\$ 943,00, parte integrante das transferências PIX realizadas após os empréstimos, mas derivado do saldo original de sua conta. Requer, ainda, o reconhecimento de danos morais, alegando negativação indevida de seu nome em órgãos de proteção ao crédito, argumento novo trazido com o recurso. Por sua vez, o réu sustenta ter se tratado de fortuito externo, alegando culpa exclusiva da autora e de terceiro, requerendo o afastamento de sua responsabilidade com a improcedência da ação ou, subsidiariamente, a devolução pela autora dos valores depositados em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar: 1. A validade da contratação dos empréstimos e das transações realizadas na conta da autora; 2. A responsabilidade da instituição financeira em caso de fraude; 3. O cabimento da restituição do valor transferido de parte do saldo original da autora; 4. A existência de dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR – Efeito suspensivo afastado – Hipótese dos autos não enseja eficácia imediata da sentença - Impugnação à gratuidade de justiça afastada – Documentos da autora justificam o benefício - Réu não comprovou regularidade das contratações – Transações PIX deveriam ensejar alerta de segurança – Prova negativa inexigível da autora - Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Distração acerca da inverossimilhança da situação - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo - Incluído no cômputo o valor transferido de saldo original da autora – Vedada inovação recursal quanto à alegação de negativação indevida – Danos morais afastados - Conduta da parte autora afasta a reparação extrapatrimonial - Dissabor cotidiano disparado pela parte autora – Honorários redistribuídos e não majorados. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recursos parcialmente providos para reconhecer culpa concorrente e determinar que ambas as partes arquem com 50% do prejuízo, incluindo o valor transferido do saldo original da autora, mantido o afastamento dos danos morais. Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo.

3. A inovação recursal quanto a fatos não alegados na fase de conhecimento é vedada (...). (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 17/12/2025)

Resta afastada, desse modo, a referida pretensão indenizatória extrapatrimonial, por quebra do nexo causal.

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do polo ativo e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do polo passivo para determinar que o prejuízo sofrido pelo autor em decorrência da fraude seja dividido igualmente entre as partes, nos moldes retro-delineados, mantidas as demais determinações da sentença.

Em razão da modificação do julgado, reconheço a sucumbência recíproca das partes. Cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais.

Os honorários advocatícios fixados na origem deverão incidir proporcionalmente sobre a parcela do proveito econômico em que cada litigante restou vencido, observando-se, ainda, que não se aplica a majoração prevista no art. 85, §11, do CPC ao recurso do réu, em razão de seu parcial provimento, conforme entendimento firmado no Tema 1.059 do STJ e está suspensa a exigibilidade em razão da gratuidade de justiça da parte autora (pag. 34).

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator