



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100513

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007603-40.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada HELENA VALERI BONFIM (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1007603-40.2025.8.26.0032**

Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Apelado: HELENA VALERI BONFIM (JG)

COMARCA: ARAÇATUBA

VOTO 46.119

*INDENIZATÓRIA – Empréstimo feito após golpe de 'falsa central', com o depósito na conta-corrente, mas cujo valor não foi transferido para o falsário, na segunda etapa da engenharia social, porque a parte autora desconfiou da situação, comunicando imediatamente seu gerente de relacionamento e abrindo chamado na Ouvidoria, mas houve inércia e o contrato não foi cancelado, ensejando o desconto da primeira parcela - Pedido cumulado de indenização por danos morais - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora - Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré ao não cancelar o contrato após comunicação do correntista de ter sofrido golpe, determinando a repetição dobrada do desconto da parcela e indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00 - Irresignação recursal da instituição financeira ré reiterando os argumentos da sua contestação, com pedido de afastamento da indenização ou sua redução - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que apesar da culpa da parte autora ao cair em golpe conhecido, houve evidente falha na prestação dos

serviços da instituição financeira ré ao não cancelar a operação tão logo requerido pelo correntista, que, aliás, estava dentro do direito de arrependimento na forma do artigo 49 do C.D.C. - Repetição do desconto da parcela, dobrada, de rigor, eis que não houve 'engano justificável' - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré, sendo que a parte autora não ficou desprovida de recursos financeiros com o episódio - Indenização negada - Sentença reformada nesse ponto - Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação ordinária de indenização por danos materiais e morais advindos de golpe perpetrado por terceiros contra a conta-corrente da parte autora. Diz que recebeu ligação da 'central de relacionamento' da instituição financeira ré noticiando transações suspeitas, pedindo alguns dados pessoais para o cancelamento, mas que na verdade ensejou um empréstimo de R\$ 3.939,00 que restou depositado. Desconfiada, entrou em contato imediato com seu gerente que a tranquilizou procedente bloqueio da conta e cartões, além de instruir abrir chamado na Ouvidoria para cancelamento da operação, o que restou feito. Lavrou Boletim de Ocorrência. No entanto, o contrato não foi cancelado e a primeira parcela do empréstimo debitada. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Foi deferida antecipação de tutela para inibição de descontos e concedida a justiça gratuita (fls. 43/45).

Na contestação de fls. 106/131 a instituição ré aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que a operação foi feita com a senha e no aparelho habilitado da parte autora, sem qualquer indício de fraude. Nega ocorrência de dano moral, que se reconhecido deve ter indenização razoável e proporcional, bem como a restituição do valor depositado. Juntou documentos (fls. 185/198).

Na sentença de fls. 223/228 a pretensão foi julgada antecipadamente e procedente pelo Juiz Rodrigo Chammes, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que não cancelou e estornou o depósito após reclamação da parte autora de ter caído no golpe, devendo repetir, dobrado, o valor da parcela descontada, bem como indenização de R\$ 5.000,00 pelos danos morais sofridos, além de verba sucumbencial de 10% sobre esses valores.

A instituição financeira, inconformada, apela (fls. 232/258), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação em função da culpa exclusiva da parte autora e/ou de terceiros, inexistindo falha nos seus serviços. Pede, alternativamente, o afastamento ou a redução da indenização.

Contrarrrazões ofertadas as fls. 284/291, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 - DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 232/258, tempestiva e preparada (fls. 278), é admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 - DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a parte autora foi, ao que tudo indica, vítima do chamado golpe 'da falsa central', cujo *modus operandi*, com algumas alterações entre um caso e outro, envolve o recebimento de SMS ou chamada noticiando movimentação suspeita na conta-corrente e pedindo para a vítima ligar imediatamente para o número do SAC anotado no verso do seu cartão, se encaminhar para algum terminal de autoatendimento ou a partir do seu próprio celular, onde, por meio de engenharia social de 'falso atendimento', ela é convencida a fazer operações que acredita ser de bloqueio/desbloqueio, mas em verdade está habilitando dispositivos externos ou liberando pagamentos até sua conta estar completamente drenada.

Esse relato combinado com o Boletim de

Ocorrência de fls. 23/24 denota a provável dinâmica: **a-)** contataram por telefone (ou WhatsApp) a parte autora para engendrar em engenharia social consistente em fazer um empréstimo e depois do valor depositado em conta-corrente fazer sua transferência, via Pix, para a conta do falsário; **b-)** a parte autora caiu na primeira fase do golpe, mas, desconfiada, fez o certo, entrou em contato com seu gerente de relacionamento, o qual, aparentemente deu bom atendimento e bloqueou a conta e cartões, impedindo qualquer movimentação, instruindo a abertura de ocorrência na Ouvidoria; **c-)** aberta reclamação administrativa, a instituição ré, infelizmente, não deu o imediato desfecho, ou seja, o cancelamento do contrato e estorno da operação, até porque, se fosse lícito, estaria na janela de 7 dias de arrependimento do consumidor (artigo 49 do C.D.C.).

Portanto, tem razão a instituição financeira quando alega que as transações foram autorizadas pela senha pessoal e/ou token da parte autora, sendo que o empréstimo autorizado no seu próprio aparelho, no entanto, houve falha na prestação de serviços 'posterior', ou seja, o cancelamento dessa operação a pedido do correntista.

Assim, de rigor a procedência do pedido em relação ao cancelamento da operação, que já foi providenciada no dia seguinte ao ajuizamento da ação e antes da antecipação da tutela (fls. 20), de modo que nessa parte a obrigação de fazer já está satisfeita.

Quanto à repetição do desconto da primeira parcela, e de forma 'dobrada', fica mantida, porque no caso em testilha não há 'erro justificável', como bem anotado na sentença.

Por outro lado, como a parte autora também não foi cuidadosa no episódio e ainda ficou com saldo na sua conta-corrente, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pela instituição financeira ré para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para o procedimento de bloqueio.

Assim, a sentença fica reformada para afastar a indenização por danos morais.

2.3 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

“§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial."

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 14.987,05; fls. 09) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** R\$ 1.500,00, por arbitramento, em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré, observado o preceito do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

2.4 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para excluir da condenação a indenização por danos morais, conforme tópicos anteriores.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento parcial ao apelo.

JACOB VALENTE
Relator