



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000311501

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008462-56.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA APARECIDA FIDELIS PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1008462-56.2025.8.26.0032

Comarca: ARAÇATUBA

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Maria Aparecida Fidelis Pereira

Voto nº 12303

RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. AUTORA VÍTIMA DE GOLPE DENTRO DAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL. FALTA DE CAUTELA DA AUTORA. CARACTERIZADA CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame. Apelação interposta pelo banco contra sentença que declarou a inexistência de empréstimos consignados e condenou ao pagamento de danos morais. A autora foi vítima de golpe em que, ao tentar sacar benefício previdenciário, teve o cartão retido e foi induzida a fornecer dados sigilosos a uma falsa central de atendimento, resultando em transações fraudulentas em sua conta. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade civil do banco por falha na prestação do serviço e segurança, e sobre a existência de culpa exclusiva ou concorrente da parte autora. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, por falha na segurança e ausência de bloqueio de transações atípicas. 4. Reconhecida a culpa concorrente da autora, que contribuiu para o golpe ao fornecer dados sigilosos, devendo a indenização por dano material ser proporcional à participação de cada parte no evento danoso. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Banco condenado a ressarcir metade do prejuízo material, mantendo a anulação dos empréstimos. Descabimento de indenização por dano moral. Tese de julgamento: 1. A culpa concorrente da autora leva ao compartilhamento da responsabilidade pelo prejuízo material decorrente de golpe, ainda que praticado no interior de agência bancária. 2. A culpa concorrente do correntista leva ao afastamento do pleito de indenização por dano imaterial. Legislação Citada: CF, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, 14, § 3º, II, e 88; CPC, art. 125, II; CC, art. 945. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1000619-79.2025.8.26.0213; TJSP, Apelação Cível nº 1008324-56.2023.8.26.0001.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A., em face do MARIA APARECIDA FIDELIS PEREIRA.

O E. Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para declarar a inexistência dos empréstimos consignados, com restituição dos valores de forma simples, bem como condenar a ré ao pagamento de danos morais, em R\$ 8.000,00, conforme fls. 250/258.

Apela o banco, sustentando a inexistência de responsabilidade civil, ante a ausência de culpa, notadamente culpa exclusiva da vítima. Afirma que a recorrida realizou os procedimentos em conversa telefônica com terceiro e que as transações foram efetivadas por meio de seu aparelho celular, de uso pessoal, intransferível e sigiloso. Defende, assim, a legitimidade das operações, pugnando pela reforma da r. sentença para julgar improcedente (fls. 262/274). Recurso tempestivo. Custas de preparo recolhidas (fls. 277 e 326).

Contrarrazões (fls. 281/305).

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Narra a parte autora, ora apelada, ter sido vítima de golpe

perpetrado por terceiro. Em 01.03.2025, ao tentar sacar seu benefício previdenciário em agência da requerida, surgiu no terminal a mensagem “*operação não finalizada*”, não logrando concluir o procedimento, ocasião em que seu cartão foi retido. Afirma que um suposto funcionário, que estava nas dependências da agência, a orientou a ligar para o número 0800, que estava adesivado no caixa eletrônico. Durante a ligação, acreditando tratar-se de central oficial, forneceu dados sigilosos do cartão, sendo posteriormente constatado que se tratava de falsa central de atendimento. Na sequência, foram realizadas diversas transações em sua conta corrente, inclusive contratação de empréstimos, que totalizaram R\$ 32.000,00, quantia integralmente transferida para conta de terceiro. Sustenta que passou a sofrer descontos superiores a R\$ 3.000,00 em seu benefício previdenciário, recebendo, em maio de 2025, valor pouco superior a R\$ 700,00. Após dois meses, a parte autora verificou que fora realizado mais um empréstimo, no valor de R\$ 409,00. Foi registrado boletim de ocorrência, conforme fls. 33/37. Diante disso, alega falha na prestação do serviço, especialmente quanto ao dever de segurança da instituição financeira, pleiteando indenização por danos materiais e morais.

A relação jurídica é de consumo, portanto, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do C. STJ: “*O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade civil decorrente de golpe sofrido pela apelada, consistindo em apurar se o evento danoso decorreu de falha na prestação do serviço e na segurança da instituição financeira ré, caracterizando defeito apto a ensejar a responsabilização objetiva do réu e o consequente dever de reparação,

ou se o fato configura hipótese de fortuito externo ou, ainda, se restou demonstrada culpa exclusiva ou concorrente da parte autora, circunstância capaz de romper ou atenuar o nexo causal e, por conseguinte, afastar ou mitigar a obrigação indenizatória.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade da apelante é objetiva quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme a Súmula nº 479 do STJ, veja-se: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Contudo, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço se a hipótese for de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC).

Na fraude tratada nestes autos, ocorreram as seguintes etapas: 1) a parte autora compareceu à agência bancária para realizar o saque de seu benefício previdenciário, ocasião em que seu cartão ficou retido no terminal de autoatendimento, o conhecido *“golpe chupa cabra”* (fato ocorrido no interior das dependências do banco); 2) na sequência, indivíduo que se apresentou como funcionário da instituição financeira, orientou a autora a entrar em contato com número telefônico 0800 adesivado no caixa eletrônico, supostamente pertencente ao banco, induzindo-a a acreditar tratar-se de canal oficial de atendimento e 3) ao realizar a ligação, ainda no interior da agência, a autora foi atendida por falsa central telefônica, cujos prepostos, mediante alegações acerca de supostas transações e necessidade de regularização do sistema, induziram-na a fornecer senhas e dados sigilosos, consumando-se, assim, a fraude.

Tem-se que é medida básica de segurança das instituições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

financeiras o bloqueio de movimentações suspeitas na conta do correntista, como as do caso em questão, bem como realizar contato direto com os clientes ao observarem operações estranhas. Não há, nos autos, comprovação de que o banco tenha tomado qualquer dessas medidas ou mesmo enviado alerta via SMS, e-mail ou notificação no aplicativo, sobre as operações suspeitas, exigindo confirmação adicional ou comparecimento presencial.

O golpe sofrido pela parte autora também envolve falha na prestação de serviço, sendo certo que a Instituição Financeira tem responsabilidade derivada do risco criado por sua própria atividade. As transações efetuadas na conta bancária não são dissociadas de nexos causal em relação à apelante, a quem cabe garantir a segurança de suas operações.

No caso em tela, não se pode imputar culpa exclusiva à recorrida, uma vez que os fatos ocorreram no interior da agência bancária da ré, ambiente monitorado por câmeras e que transmite legítima expectativa de segurança ao consumidor. Incumbe à instituição financeira assegurar a segurança e a adequada prestação dos serviços disponibilizados em suas dependências, inclusive nos terminais de autoatendimento. A apelada, orientada por indivíduo que se apresentou como funcionário do banco, foi induzida a contatar número telefônico indicado no terminal, aparentemente oficial, circunstância que conferiu verossimilhança à fraude, evidenciando falha na prestação do serviço e afastando a tese de culpa exclusiva. Ademais, incumbia à instituição financeira o dever de identificar que as transações realizadas destoavam do perfil financeiro da consumidora (fls. 38/48), adotando mecanismos de bloqueio preventivo e verificação de autenticidade, providência que

não foi implementada, reforçando a configuração de falha na prestação do serviço.

E, neste sentido, aplica-se o art. 14 do CDC: *“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.”* e a Súmula 479 do STJ que dispõe: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Todavia, a parte autora, embora vítima do golpe, contribuiu para o resultado danoso ao fornecer dados sigilosos e senhas à suposta central telefônica, agindo com descuido, violando o dever mínimo de cautela.

O art. 945, do Código Civil dispõe que: *“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 confronto com a do autor do dano.”* O enunciado 459 da V Jornada de Direito Civil considera compatível a aplicação da culpa concorrente no regime da responsabilização civil objetiva: *“A conduta da vítima pode ser fator atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”*.

Assim, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente, diante da negligência da instituição financeira quanto ao dever de segurança e da conduta colaborativa da autora para a consumação da fraude, devendo a indenização, se devida, ser fixada de forma proporcional à participação de cada parte no evento danoso.

Conforme se tem decidido:

“**CONTRATO BANCÁRIO.** Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX). Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Nulidade dos contratos. **Culpa concorrente da vítima caracterizada.** A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte” (TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025) g.n.

“**Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória c/c restituição de indébito e danos morais. Fraude praticada por terceiros. Golpe da falsa central. Transferências via pix, crediário e compras em cartão de crédito. Ilegitimidade passiva e denunciação da lide afastadas. Culpa concorrente. autor que agiu com imprudência ao acreditar cegamente no interlocutor que se passava por representante do réu. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Operações que destoam do perfil do autor. Instituição financeira que não identificou a atipicidade das operações. Falha na prestação dos serviços. Fortuito interno. Reparação material que deve ser reduzida à metade. Parcial provimento. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pelo Banco réu contra sentença que declarou a inexistência de transações realizadas mediante fraude no aplicativo bancário, condenando o réu à restituição de R\$ 69.721,97 ao autor, com atualização monetária, juros de mora e dedução dos valores eventualmente restituídos, afastando os danos morais ante a culpa concorrente do autor/consumidor. O recurso do banco sustenta ilegitimidade passiva, necessidade de denunciação da lide, inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima, requerendo a reforma integral da decisão. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se o Banco réu é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda; (ii) estabelecer se cabe denunciação da lide em ação fundada em relação de consumo; e (iii) determinar se a instituição financeira responde pelos prejuízos causados ao correntista em razão de fraude perpetrada por terceiros mediante transações bancárias destoantes do seu perfil e, se sim, em qual extensão. III. Razões de decidir 3. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva. A teoria da asserção, adotada pelo STJ, preconiza que a presença dos requisitos de admissibilidade da ação deve ser apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial, não se confundindo com o exame do direito material objeto da ação, a ser enfrentado mediante confronto dos elementos de fato e de prova apresentados pelas partes em litígio (AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ). 4. Denunciação da lide. Vedação do art. 88 do CDC. 5. Culpa**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

concorrente. Vítima que que agiu com imprudência ao acreditar cegamente no interlocutor que se passava por representante do réu. As operações flagrantemente atípicas deveriam ter sido bloqueadas pelo Banco, que falhou ao não atuar diante de movimentações financeiras suspeitas. 6. A instituição financeira não comprovou que o consumidor se beneficiou dos valores oriundos do crediário contratado, o qual foi integralmente absorvido pelas movimentações fraudulentas. 7. A fraude bancária constitui fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, não se aplicando a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. 8. Diante da culpa concorrente, a reparação material deve ser reduzida à metade. IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, 14, § 3º, II, e 88; CPC, art. 125, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; AgInt no AgInt no AREsp 1.302.429/RJ. TJSP, Apelação Cível nº 1047969-22.2022.8.26.0002; Apelação Cível nº 1010109-24.2022.8.26.0604; Apelação Cível nº 1057401-78.2022.8.26.0224; Apelação Cível nº 1045795-66.2024.8.26.0100". (TJSP; Apelação Cível 1008324-56.2023.8.26.0001; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/09/2025; Data de Registro: 09/09/2025)

“RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTATO POR TELEFONE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS POR PIX. Sentença de improcedência. Recurso do autor – Conhecimento pelo fraudador de todos os seus dados - Falha na prestação de serviço – Transações atípicas - Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Biometria facial é exigida somente para resgate, não para transferências – Contas destinatárias das fraudes mantidas nos réus - Reconhecimento do dano moral. Irresignação parcialmente acolhida – Autor vítima do golpe da falsa central de atendimento – Transações sequenciais e em valores elevados - Ausência de demonstração do perfil de consumo – Responsabilidade do requerido Nu pagamentos pela liberação das transações sem bloqueio para checagem – Responsabilidade solidária dos réus XP e Banco Pan pelos valores destinados às contas por eles mantidas – Abertura da conta pelo réu XP sem a apresentação de documentos – Mero preenchimento de cadastro e fornecimento de selfie – Ausente comprovação de movimentação regular nas referidas contas - Banco Pan nada esclareceu a respeito da abertura e movimentação da conta utilizada na fraude – Dever das instituições financeiras de empregarem meios para dificultar ou impossibilitar ações dessa natureza - Falha na prestação do serviço - Incidência da Súmula 479 do C. STJ - De outra banda, culpa concorrente - Consumidor aderente à fraude, em contribuição com o fraudador – Falta do dever de cuidado – Participação ativa da parte autora a impor a repartição do prejuízo relacionado às transferências – Repartição de 1/3 do prejuízo decorrente de cada transferência entre autor e bancos destinatários, em relação aos valores recebidos, respondendo Nu Pagamentos com outro terço - Dano moral não configurado - Comportamento do autor comprometedor da reparação extrapatrimonial – Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Recurso Inominado Cível 1016062-65.2023.8.26.0011; Relator (a): Mônica Soares Machado Alves; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - 2ª Vara do Juizado Especial Cível - Vergueiro; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025)

“Declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais – Golpe da "falsa central" – Contratação de empréstimos com transferência de valores via PIX a contas de terceiro – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo das transações que Apelação Cível nº 1008462-56.2025.8.26.0032 -Voto nº 12303



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

destoavam do perfil do consumidor – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) - Configurados os danos materiais – Declaração de inexigibilidade dos débitos que se impõe – Restituição dos valores descontados da autora que devem se dar de forma simples – Dano moral, ante o reconhecimento de concorrência de culpas, não vislumbrado - R. sentença reformada, em parte – Recurso do réu parcialmente provido, restando prejudicado o da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1000416-84.2025.8.26.0224; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025)

“CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX). Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com a autora. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Nulidade dos contratos. Culpa concorrente da vítima caracterizada. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, contribuindo para o êxito da fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Caracterizada a culpa concorrente, devida a anulação os contratos de empréstimo com repartição do prejuízo material, fazendo jus a parte autora à restituição dos valores no percentual de 50% daquilo que foi descontado para adimplemento dos empréstimos fraudulentos e não pela integralidade das parcelas. Pela mesma razão, improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Posto isso, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso do réu, para limitar a condenação do banco requerido ao ressarcimento de metade do prejuízo verificado pela parte autora, mantida, no mais, a r. sentença. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas processuais, responderá por verbas honorárias em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

favor do patrono da parte contrária que são fixadas em 10% sobre o valor atualizado da condenação, ou R\$ 1.000,00, o que for maior, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria debatida. A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição da multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator