



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000184386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008587-30.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelada VERA LUCIA DA SILVA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), 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: **Deram provimento em parte ao recurso da parte ré e negaram provimento ao recurso da parte autora. 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), DANIEL ISSLER E THOMAZ CARVALHAES FERREIRA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 375/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de
Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)
Apelação Cível nº 1008587-30.2025.8.26.0224 - processo digital
Aptes: Vera Lúcia da Silva Cruz e Banco Mercantil do Brasil S/A
Apdos(a): Banco Mercantil do Brasil S/A e Vera Lúcia da Silva Cruz
Comarca: Foro de Guarulhos – 7ª Vara Cível
Juiz(a) de 1º Grau: Paulo Rogério Bonini**

***EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO
DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR
DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE
BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE
ATENDIMENTO. RECURSOS DA AUTORA E DO
BANCO RÉU. CULPA CONCORRENTE.
REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO MATERIAL.
DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.1.
Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do
Código de Defesa do Consumidor às instituições
financeiras. Súmula 297 do STJ.2. Golpe perpetrado
mediante contato telefônico por pessoa que se
identificou como funcionário do banco, detendo
informações sensíveis da correntista, o que conferiu
aparência de legitimidade à fraude. 3. Operações
realizadas voluntariamente pela vítima, mediante
fornecimento de dados pessoais, senha e imagens
faciais a desconhecidos, sem adoção de cautelas
mínimas de verificação da identidade do interlocutor
através de canais oficiais. 4. Falha na prestação de
serviços evidenciada pela ausência de mecanismos
eficazes de detecção e bloqueio de operações atípicas.
Responsabilidade objetiva da instituição financeira
(art. 14, CDC e Súmula 479, STJ). 5. Culpa
concorrente configurada: negligência da
consumidora ao fornecer dados e credenciais a
terceiros não identificados oficialmente, somada à
omissão do banco em proteger informações sigilosas e
em monitorar transações incompatíveis com o perfil
da correntista. 6. Transações realizadas destoam do
perfil habitual da consumidora, mas decorrem
diretamente da conduta imprudente da vítima que
viabilizou o acesso fraudulento mediante o
compartilhamento voluntário de credenciais pessoais.
7. Danos materiais devidos, mas reduzidos pela
metade em razão da culpa concorrente, nos termos do***

art. 945 do Código Civil. Compensação do valor parcialmente devolvido à conta da autora (R\$ 443,50). 8. Danos morais não configurados. Hipervulnerabilidade do consumidor idoso não afasta a necessidade de diligências mínimas. Causa determinante do evento danoso foi o comportamento negligente da própria vítima ao fornecer dados pessoais e credenciais bancárias a terceiros sem confirmação através de canais oficiais. Mero dissabor decorrente de imprudência pessoal não enseja reparação moral. 9. Sentença parcialmente reformada para reduzir pela metade a condenação material e manter a improcedência do pedido de danos morais. 10. Sucumbência recíproca mantida. RECURSO DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas por **VERA LUCIA DA SILVA CRUZ** e pelo **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.** em face da sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais.

Narra a inicial que a autora, pessoa idosa e pensionista do INSS, recebeu em 29.11.2024 ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionário do banco réu, demonstrando conhecer dados sensíveis da correntista (RG, CPF, filiação, informações bancárias). O suposto gerente ofereceu proposta de amortização de empréstimo.

Embora a autora tenha recusado verbalmente a proposta, ao verificar sua conta bancária constatou a existência de empréstimo pessoal no valor de R\$ 2.581,07, dividido em 36 parcelas de R\$ 526,72, totalizando R\$ 18.961,92. O valor liberado foi imediatamente transferido para terceiros desconhecidos, incluindo Lucas Barros Nogueira, que posteriormente devolveu parcialmente a quantia de R\$ 549,50.

A autora registrou boletim de ocorrência em 02.12.2024 e impugnou administrativamente as transações perante o banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(protocolo nº 11051169), obtendo estorno parcial.

Sustenta ter sido vítima de fraude viabilizada por falha na segurança do banco, requerendo: (i) declaração de inexigibilidade do empréstimo; (ii) restituição dos valores descontados; e (iii) indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

O réu contestou alegando: (a) regularidade da contratação eletrônica; (b) culpa exclusiva da autora e de terceiro; (c) ausência de falha na prestação de serviços; (d) necessidade de litisconsórcio passivo com Lucas Barros Nogueira; (e) inexistência de danos morais.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido para: (i) declarar a inexigibilidade do empréstimo nº 998000703087; (ii) condenar o banco à restituição simples dos valores descontados; (iii) julgar improcedente o pedido de danos morais, reconhecendo culpa concorrente da autora.

Irresignada, apela a autora, sustentando que a sentença incorreu em erro ao afastar os danos morais com base em suposta culpa concorrente; a responsabilidade do banco é objetiva e a fraude constitui fortuito interno; como pessoa idosa e hipervulnerável, não pode ser responsabilizada por não identificar golpe sofisticado; dano moral é presumido (*in re ipsa*) em casos de fraude bancária com desconto em benefício previdenciário; houve desvio produtivo do consumidor; requer a condenação do banco ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Por sua vez, apela o banco réu, alegando que o juízo *a quo* equivocou-se ao reconhecer a inexistência de contratação válida; o contrato foi regularmente celebrado via internet banking, com uso de senha e credenciais pessoais da autora; os valores foram creditados na conta da autora e por ela movimentados; não houve falha na prestação de serviços, mas sim conduta negligente da consumidora; fraude decorreu de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva da vítima e de terceiro; boletim de ocorrência foi registrado dias após os fatos, revelando aceitação tácita; parte dos valores retornou à conta da autora (R\$ 443,50), devendo haver compensação; requer a improcedência total da ação ou, subsidiariamente, a compensação dos valores devolvidos.

Foram apresentadas contrarrazões.

É o relatório.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

O banco réu, como fornecedor de serviços, responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC, ressalvadas as hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas no § 3º do mesmo dispositivo.

A análise detida dos autos revela a ocorrência do denominado "golpe da falsa central de atendimento" ou "golpe do falso funcionário", modalidade criminosa que tem se disseminado no ambiente bancário contemporâneo.

O *modus operandi* é característico: o fraudador, supostamente munido de dados cadastrais da vítima, estabelece contato telefônico identificando-se como funcionário da instituição financeira, apresenta informações que conferem credibilidade ao contato e, mediante engenharia social, induz a vítima a fornecer dados adicionais, senhas e credenciais que viabilizam operações fraudulentas.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias está consolidada na jurisprudência pátria, conforme Súmula 479

do Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

No caso concreto, possível divisar falha do banco consistente na inobservância do dever de implementar sistemas de monitoramento e detecção de operações incompatíveis com o perfil do correntista, especialmente quando se trata de contratação repentina de empréstimo por cliente que não possui histórico de contratações similares, bem como a transferência imediata e integral do valor liberado para terceiros desconhecidos via PIX em curto espaço temporal.

A conjugação destes elementos deveria ter acionado alertas automáticos de segurança, ensejando bloqueio preventivo ou, no mínimo, confirmação adicional através de canais oficiais.

Não obstante, reconheço que o banco réu não participou diretamente da abordagem fraudulenta realizada por terceiros, limitando-se sua falha à omissão em proteger dados e em monitorar adequadamente as operações.

Por outro lado, não se pode ignorar que a própria consumidora contribuiu decisivamente para a consumação do golpe.

A autora, embora pessoa idosa e presumivelmente vulnerável, não adotou as cautelas mínimas exigíveis ao lidar com suposto funcionário bancário que a contactou por telefone, no sentido de confirmar dados por meio de canais oficiais do banco ou por meio de agência, fornecendo dados sensíveis que contribuíram para perpetração do ato criminoso.

A própria autora reconhece que o interlocutor telefonava e não apresentou identificação visual (videoconferência) ou qualquer comprovação oficial de vínculo com o banco.

As operações fraudulentas ocorreram em 27 e 29.11.2024, mas o boletim de ocorrência somente foi registrado em 02.12.2024, demonstrando ausência de diligência imediata, outro elemento que aponta para concorrência de culpa da autora sem, no entanto, ilidir a culpa do réu.

A apelante fundamenta seu recurso na condição de pessoa idosa e hipervulnerável, argumentando que não poderia ser responsabilizada por não identificar golpe sofisticado.

Todavia, **a hipervulnerabilidade não exige a pessoa idosa de adotar cautelas elementares** no trato de suas finanças pessoais. A proteção especial não significa infantilização do idoso ou presunção absoluta de incapacidade de discernimento.

No caso concreto, a autora é beneficiária do INSS, presumivelmente alfabetizada e capaz de realizar operações bancárias rotineiras. Não há nos autos qualquer indício de comprometimento cognitivo ou de vulnerabilidade acrescida que a impedisse de adotar providências básicas de segurança.

As cautelas esperadas não exigiam conhecimento técnico especializado, mas apenas **bom senso básico**: desconfiar de ligações não solicitadas, não fornecer dados pessoais por telefone, confirmar informações através de canais oficiais antes de tomar qualquer atitude.

A culpa concorrente não se confunde com culpa exclusiva. Enquanto esta última rompe o nexo causal e exonera integralmente o fornecedor, aquela apenas atenua a responsabilidade, ensejando a redução proporcional da indenização.

O art. 945 do Código Civil estabelece:

"Art. 945. 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."

À mingua de elementos que permitam melhor quantificação, devem ser reputadas como equívales as culpas, ou seja, na proporção de **50% para cada parte**:

Reconhecida a falha na prestação de serviços e a culpa concorrente, é devida a restituição parcial dos valores indevidamente descontados.

Considerando a proporção de 50% de culpa para cada parte, os valores objeto da condenação deverão ser reduzidos pela metade, nos termos do art. 945 do Código Civil.

O banco apelante demonstrou documentalmente (extratos de fls. 251) que, do valor total transferido fraudulentamente para Lucas Barros Nogueira, a quantia de R\$ 549,50 retornou à conta da autora.

Este valor deve ser compensado na restituição, sob pena de configurar enriquecimento sem causa, nos termos do art. 884 do Código Civil.

A correção monetária incidirá pela Tabela Prática do TJSP desde a data de cada desconto indevido, assim como os juros legais, nos moldes da Súmula 54 do E. STJ.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, matéria objeto do recurso da autora, entendo que a sentença acertou ao julgá-lo improcedente.

O dano moral pressupõe violação a direitos da personalidade, ofensa à dignidade, honra, imagem ou outros atributos inerentes à pessoa humana, causando sofrimento, angústia ou constrangimento que transcendam o mero dissabor cotidiano.

No caso concreto, no que diz respeito ao dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral, embora a autora tenha experimentado dissabor, transtorno e preocupação em razão da subtração patrimonial, a **causa determinante** do evento danoso foi seu próprio comportamento negligente.

Foi a apelante quem, desconsiderando cautelas elementares amplamente divulgadas, atendeu contato telefônico não solicitado, confirmou informações sem verificação oficial e, conforme reconhecido nos autos, forneceu dados pessoais, credenciais e imagens que viabilizaram a fraude.

A participação do banco, conquanto configure falha omissiva na proteção de dados e no monitoramento, assume caráter **secundário e subsidiário** na cadeia causal, consistindo em não impedimento de conduta voluntária da própria consumidora.

Em síntese, não há dano moral indenizável porquanto a causa determinante do evento, no que concerne ao dano moral, foi a conduta negligente da própria vítima.

Tendo sido reconhecida a culpa concorrente em proporção de 50% para cada parte, e havendo parcial procedência dos pedidos iniciais (procedência do pedido material com redução pela metade; improcedência do pedido moral), verifica-se sucumbência recíproca, com a divisão proporcional das custas. Honorários em favor do patrono da autora em 12% do valor do contrato anulado. Honorários em favor do patrono do réu em 12% do pedido de indenização por danos morais, observada a gratuidade.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, fica expressamente declarado a inexistência de vulneração a todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais evocadas, em conformidade com o preconizado nas Súmulas 282 do E. STF e Súmula 211 do E. STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

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

Pelo exposto, **dou provimento parcial** ao recurso interposto pelo banco e **nego provimento** ao recurso da autora.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator