



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033423

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013910-93.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado PETRUCIO INÁCIO FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do 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. 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 DANIEL ISSLER.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 8023/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I - CASO EM EXAME: Apelação do réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar inexigíveis diversos contratos de empréstimo consignado, afastando apenas a contratação reconhecida pelo autor, condenar à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O recorrente sustenta inexistência de falha na prestação do serviço, alegando negligência do autor e consumo dos valores oriundos dos empréstimos, requerendo a reforma integral da sentença ou, subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente, restituição simples e afastamento ou redução dos danos morais.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em verificar se a instituição financeira responde objetivamente por empréstimos consignados fraudulentos realizados em nome do consumidor, bem como se é devida a repetição do indébito em dobro e a condenação por danos morais.

III - RAZÕES DE DECIDIR: A responsabilidade objetiva da instituição financeira subsiste nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ - Incerteza sobre os meandros da situação fática - A conduta desidiosa do consumidor afasta a responsabilidade exclusiva da instituição financeira - Contratos celebrados do primeiro ao último, no período de dois meses - Operações disparadas pelo golpe do falso funcionário - Descrição dos fatos no Boletim de Ocorrência - Reconhecimento da culpa concorrente - De todo modo, falha na prestação do serviço - Inexigibilidade apenas parcial dos contratos, preservando-se a exigibilidade de metade dos valores em razão da contribuição causal do autor - Restituição simples da metade dos valores descontados indevidamente, com compensação - Danos morais afastados, pois o abalo não decorreu exclusivamente da atuação da ré.

IV - DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido.

Teses de julgamento: 1 - A culpa concorrente do consumidor que fornece dados sensíveis a terceiros afasta a responsabilidade exclusiva da instituição financeira por fraude em contratos bancários. 2 - A restituição do indébito, em caso de culpa concorrente, deve ocorrer de forma

simples e proporcional à inexigibilidade reconhecida. 3 - O dano moral não se configura quando o abalo extrapatrimonial decorre também da conduta negligente do próprio consumidor.

Legislação citada: CDC, arts. 6º, III e 14; CC, art. 186.

Jurisprudência citada: STJ, Súmula 479; Tema 929 (EAREsp 676.608/RS); TJSP, Apelação Cível nº 1010001-86.2024.8.26.0066, Rel. Ricardo Pereira Júnior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 23/09/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1003182-20.2024.8.26.0136, Rel. José Paulo Camargo Magano, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 08/07/2025.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais, interposta pela parte autora sob a alegação de ter contratado apenas um empréstimo consignado no valor de R\$ 5.000,00 e, a partir disso, diversos outros contratos foram indevidamente realizados em seu nome ao longo do ano de 2024, sem sua anuência. Sobreveio a r. sentença às fls. 236/246, julgando parcialmente procedentes os pedidos para declarar inexigíveis os contratos, afastando apenas a contratação reconhecida pelo autor, e ainda, para condenar o réu à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, além de fixar honorários advocatícios em 15% do valor da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

Em suas razões recursais, a recorrente alega inexistência de falha na prestação do serviço, sustentando que o autor teria confessado comportamento negligente ao permitir acesso de terceiros à sua conta e que consumiu valores decorrentes dos empréstimos, inexistindo, portanto, fraude. Requer a reforma integral da sentença, com improcedência dos pedidos, ou, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente, a restituição simples do indébito e o afastamento ou redução dos danos morais.

Contrarrazões às fls. 272/274.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia na responsabilidade da instituição financeira pelos contratos de empréstimo consignado impugnados bem como na restituição do indébito e na condenação por danos morais.

A irresignação recursal do réu comporta parcial provimento, uma vez que a r. sentença, em linhas gerais, reconheceu a ocorrência de fraude em diversos contratos celebrados em nome do autor e determinou a restituição em dobro dos valores descontados, além de condenar a instituição ré ao pagamento de danos morais.

Todavia, não levou em consideração o quanto descrito no Boletim de Ocorrência, às fls. 14/15, segundo o qual, o autor admitiu ter seguido instruções repassadas por terceiros que se passaram por atendentes da instituição ré, fornecendo-lhes

dados sensíveis e permitindo acesso aos seus aplicativos bancários, do que, logicamente, decorreu o acesso a sua conta e a celebração dos contratos impugnados.

Assim, nesse contexto fático de inequívoca vulneração de dados sensíveis, verifica-se uma evidente culpa concorrente do autor no caso em questão.

Como já considerado, o autor colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, acreditando tratar-se de atendimento realizado por preposto do réu do sorte que por dois meses, desde o primeiro empréstimo consignado feito até o último, seu aplicativo esteve sob manipulação espúria dos fraudadores, sem que ele sobre isso tivesse oposto qualquer ressistência, deixando de tomar as providências necessárias.

Sua conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo fraudador, sem se certificar da veracidade do contato, foi relevante também na concretização das transações, ainda que dissonante de seu perfil de utilização.

Ademais, a alegação do autor de que os empréstimos fraudulentos teriam decorrido do primeiro contrato por ele celebrado não se sustenta pois o lapso temporal entre a operação legítima, firmada em janeiro de 2024, e as contratações fraudulentas, efetivadas apenas nos meses de novembro, dezembro de 2024 e janeiro de 2025, revela que não há nexos direto entre o negócio reconhecido pelo consumidor e os subsequentes eventos ilícitos, tendo nos autos declinado ele motivo inexistente para as contratações impugnadas pois decorreram as espúrias, sim, do golpe do falso funcionário por ele acolhido.

Além disso, cumpre observar que a primeira operação impugnada pelo autor datou de 06/11/2024, e a última, de 15/01/2025, de modo que transcorreram mais de dois meses com movimentações sucessivas em sua conta sem que qualquer providência tivesse sido adotada.

Tal inércia reforça a dinâmica da culpa concorrente, porquanto revela ausência de cautela mínima diante de reiterados sinais de que a conta vinha sendo acessada de forma indevida, o que, se uniu à falha na segurança do apelante que acatou toda essa movimentação espiciosa sem qualquer bloqueio da conta para verificação, o que não se repisa haja vista o enquadramento a adequada da culpa do réu observado em sentença.

Para ilustrar o quanto se deu, passo à análise individualizada das operações, cuja extravagância não foi denunciada pelo autor, nem detectada pelo apelante :

I - Contrato nº 807080953, de 04/01/2024, no valor de R\$ 5.000,00 (fls. 155/156): trata-se de operação cuja existência e contratação foram reconhecidas pelo próprio autor, razão pela qual deve ser integralmente preservada.

II - Contrato nº 808322653, de 06/11/2024, no valor de R\$ 13.752,10 (fls. 149/150): operação posteriormente quitada pelo empréstimo realizado no contrato nº 808516391 no valor de R\$ 44.329,03.

III - Contrato nº 808322654, de 06/11/2024, no valor de R\$ 3.478,40 (fls. 164/165): igualmente quitado por operação subsequente do contrato nº 808516392 no valor de R\$ 5.465,44.

IV - Contrato nº 808516391, de 19/12/2024, no valor de R\$ 44.329,03 (fls. 158/159): operação que quitou o contrato anterior de R\$ 13.752,10. Diante da comprovação da fraude e da culpa concorrente, declara-se inexigível metade de seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor.

V - Contrato nº 808516392, de 19/12/2024, no valor de R\$ 5.465,44 (fls. 160/161): operação que quitou o contrato de R\$ 3.478,40. Declara-se, também, inexigível metade.

VI - Contrato nº 807080954, de 15/01/2025, no valor de R\$ 1.499,69 (fls. 153/154), igualmente se declara inexigível metade.

Assim, diante da culpa concorrente constatada na hipótese, assoma dos autos irrefreável a declaração de inexigibilidade de metade dos valores contratados, preservando-se, porém, a exigibilidade da outra metade, correspondente à parcela da qual o autor não pode se eximir ante sua contribuição causal para os fatos.

A partir dessas premissas, impõe-se a restituição simples da metade dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário do autor, com relação aos empréstimos IV (808516391), V (808516392) e VI (807080954), observando-se compensação com os montantes que permaneceram exigíveis.

Por outro lado, deixa-se de exigir a restituição do empréstimo I (807080953), uma vez que foi contratado pelo autor, bem como dos empréstimos II (808322653) e III (808322654) que foram extintos pelos contratos subsequentes.

No tocante aos danos morais, embora a fraude bancária cause natural desgaste emocional, não se pode ignorar que, no caso concreto, o abalo extrapatrimonial não decorreu exclusivamente da atuação da instituição financeira, mas também da participação culposa do próprio autor, que forneceu dados sensíveis a terceiros e viabilizou, ainda que inadvertidamente, a consecução da fraude.

Tendo o autor procedido com incúria, fornecendo seus dados pessoais a terceiro de *sponte* própria, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade imputando-os ao réu.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização. Golpe do falso funcionário. Transações bancárias atípicas. Contratação fraudulenta de empréstimo, transferências via PIX e pagamento de boleto. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Defeito na prestação do serviço. Perfil de consumo destoante. Dever de segurança não observado. Conduta negligente da autora ao compartilhar dados sensíveis. Culpa concorrente reconhecida. Compensação dos valores creditados na conta da autora. Vedação ao enriquecimento sem causa. Prejuízo a ser repartido

igualmente entre as partes. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1010001-86.2024.8.26.0066; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025)

BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência parcial. Recurso do demandado. GOLPE DA FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA "PIX". Alegação de ausência de falha na prestação dos serviços. Acolhimento parcial. Comprovou-se nos autos que a autora recebeu ligações de um número de telefone idêntico ao de sua agência bancária, o que a fez acreditar que estava em contato com um correspondente do banco demandado, de forma que não seria possível exigir que desconfiasse da autenticidade do contato realizado. A utilização, pelos golpistas, de número telefônico idêntico ao da agência bancária na qual a demandante possui conta, com o intuito de praticar golpes contra os correntistas, caracteriza fortuito interno, de sorte que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. Fraude que somente se concretizou devido à falha de segurança na prestação do serviço bancário, inerente ao risco da atividade. Todavia, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da demandante contribuiu para a concretização da fraude, visto que informou aos golpistas sua senha pessoal e intransferível, permitindo a contratação dos empréstimos e da transferência via "pix". Prejuízos materiais que deverão ser rateados entre as partes. Apelação parcialmente provida. Recurso da demandante. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Rejeição. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais não devem ser reconhecidos. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1003182-20.2024.8.26.0136; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Cerqueira César - 2ª Vara; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025)

Nesse diapasão, impõe-se a reforma parcial da sentença para adequar os efeitos jurídicos da declaração de culpa concorrente, afastando-se a condenação por danos morais e redefinindo-se a extensão da inexigibilidade e da restituição, nos termos acima expostos.

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide - , os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Diante do parcial provimento do recurso, deixo de majorar os honorários advocatícios, em observância ao Tema nº 1.059 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Reajusta-se, assim, a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, ficando ambas as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que arbitro em 15% sobre o valor da condenação para cada qual, nos termos do Art. 85, § 2º, do CPC, e vedada a compensação nos termos do § 14 do mesmo Artigo, ficando suspensa a exigência da parte autora pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Nesse sentir, as razões recursais merecem parcial acolhimento.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora