



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000123134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011039-75.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados MARIA APARECIDA KRESKI DE SIQUEIRA (FALECIDO), LUCIANO KRESKI DE SIQUEIRA (HERDEIRO), FAUSTO KRESKI DE SIQUEIRA (HERDEIRO) e WILLIANS KRESKI DE SIQUEIRA (HERDEIRO).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1011039-75.2024.8.26.0344
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelados: Maria Aparecida Kreski de Siqueira (espólio) e outros
Voto nº 9599

CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Parcial procedência. Inconformismo do réu. 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. Autora que violou o dever de cautela ao seguir instruções do fraudador por telefone e aplicativo de mensagens, fornecendo dados e realizando operações financeiras vultosas, 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. Compensação. Inadmissibilidade, no caso. **Recurso parcialmente provido.**

Da respeitável sentença de parcial procedência de ação de obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais (fls. 206/10), cujo relatório é adotado, apela o réu alegando culpa exclusiva da autora como excludente de responsabilidade, inexistência de falha na prestação do serviço e impossibilidade de restituição do indébito. Caso mantida a r. sentença, requer a compensação do valor depositado na conta da autora.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório, em essência.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade do réu por fraude perpetrada por terceiro contra a autora.

Segundo a petição inicial, em 7/7/2023 a autora recebeu ligação e mensagens via WhatsApp de pessoa que se identificou como funcionária do banco réu, oferecendo portabilidade de empréstimos com redução de parcelas. Seguindo as orientações da golpista, contratou dois empréstimos junto ao banco réu (contratos nº 806484062, no valor de R\$ 6.862,00, e nº 806484087, no valor de R\$ 2.448,00) e, na sequência, transferiu os valores totais de R\$ 11.120,00 (R\$ 9.000,00 + R\$ 2.120,00), via PIX, para contas de terceiros desconhecidos. Requer a declaração de inexigibilidade dos contratos, o estorno de eventuais valores descontados e a condenação do réu ao pagamento de reparação por danos morais. Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 29/31).

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Respeitadas as razões de decidir, o recurso do réu comporta parcial provimento.

Da análise dos fatos relatados pela autora depreende-se que foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe da falsa

central de atendimento”.

No caso, conforme se verifica do Boletim de Ocorrência (fls. 29/31), a autora declarou ter seguido orientações de pessoa que se passou por preposto do banco, realizando dois pagamentos via PIX.

É incontroverso que as transações foram realizadas com emprego de senha e dados pessoais, porém, a culpa não foi exclusivamente de terceiros (os criminosos) ou da vítima, pois caracterizado defeito na prestação de serviço do réu.

As operações impugnadas foram realizadas no mesmo dia, sucessivamente, e envolvem valores expressivos: dois empréstimos nos valores de R\$ 9.000,00 e R\$ 2.120,00, e duas transferências via PIX nos valores de R\$ 6.862,00 e R\$ 2.448,00. Essas movimentações divergem do perfil de consumo da autora, visto que os extratos bancários e documentos (fls. 21/5 e 172/89) indicam que as transferências beneficiaram terceiros com os quais não mantinha vínculo anterior (Matheus Oliveira Ricardo e Vithal Telecomunicações Ltda), razão pela qual não deveriam ter sido autorizadas.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu e a atipicidade das transações, o banco concorreu para o sucesso da prática delitiva ao não identificar e bloquear transferências destoantes do perfil da correntista.

A instituição financeira tem dever de segurança dos valores depositados pelo cliente, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

No caso, ao deixar de promover o bloqueio das transações atípicas, o réu não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula STJ 479, considerando a existência de defeito do serviço e fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade da fornecedora por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro que não restou caracterizada ante a falha da instituição financeira.

Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido a 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."*

Diante da falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo impugnados.

No tocante à reparação de danos, considerando que a autora seguiu as orientações do fraudador por telefone e aplicativo de mensagens, fornecendo

dados e realizando operações financeiras vultosas sem a devida cautela, correto reconhecer a culpa concorrente.

Tal circunstância atrai a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual “*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*”, mas não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

A respeito, “*BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. Sentença de procedência parcial. Recursos de ambas as partes. GOLPES DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" E DO "MOTOBOY". COMPRAS EM CARTÃO E EMPRÉSTIMO REALIZADOS PELOS GOLPISTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. As operações impugnadas são de montante incompatível com o perfil de uso do autor, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes do banco. Falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. CULPA CONCORRENTE. A despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta dos autores contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Aplicação do art. 252 do RITJSP. Apelações desprovidas. Honorários sucumbenciais majorados*”. (TJSP; Apelação Cível 1011223-80.2022.8.26.0609; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025).

“*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autora instalou o aplicativo QuickSupport que permitiu acesso ao celular e à conta da autora. Transações efetuados por terceiros, que somadas davam a quantia de R\$ 23.644,51. Transações que destoam do perfil da autora e que o banco não impediu. Alegação de ilegitimidade passiva do banco. Não ocorrência. Culpa concorrente da autora, que confiou em informações passadas por terceiros e seguiu os passos por eles descritos, sem qualquer cautela. Autora que descumpriu seu dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso. Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da jurisprudência desta Corte. Sentença reformada para reduzir a condenação do réu ao pagamento da metade do valor pretendido pelo autor. Verbas de sucumbência reduzidas na mesma proporção. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO*”. (TJSP; Apelação Cível 1005071-54.2023.8.26.0003; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025).

“*Preliminar de ilegitimidade passiva. Não acolhimento. APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transferências fraudulentas. Sentença parcial procedência. Irresignação das partes. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporção pelas partes. Sentença mantida. Recursos improvidos". (TJSP; Apelação Cível 1124690-41.2024.8.26.0100; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025).

Essa é a orientação adotada pelo STJ, nestes termos:

"(...) o atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, "não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva (REsp 1.307.032/PR, Quarta Turma, DJe de 1/8/2013; REsp 712.591/RS, Terceira Turma, DJe de 4/12/2006)" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Em igual sentido as seguintes decisões da Quarta Turma: AREsp n. 2.264.690, Ministro Marco Buzzi, DJe de 17/02/2023; e AREsp n. 2.214.086, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 13/12/2022." (apud REsp 2.094.978, DJe 05/10/2023).

Assim, arbitro a indenização por danos materiais no importe de 50% do prejuízo sofrido pela autora, pois as condutas da consumidora e da instituição financeira concorreram em igual proporção para o sucesso do golpe, o que impõe a divisão igualitária da responsabilidade.

A indenização deverá ser corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora desde o evento danoso, conforme os arts. 389 e 406 do Código Civil (redação dada pela Lei 14.905/2024).

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: "O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional."; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Por fim, a autora não obteve proveito econômico dos valores creditados em sua conta, contratados mediante indução fraudulenta e imediatamente desviados aos criminosos, inexistindo valores passíveis de compensação nos termos dos arts. 368 e seguintes do Código Civil.

Considerando a sucumbência recíproca, condenam-se a autora e o banco ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, cada um. Os honorários advocatícios são fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora, e em 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido pela requerente (correspondente à metade do prejuízo material somado ao dano moral pleiteado), em favor do advogado do réu, observada a gratuidade.

Dou parcial provimento ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO
Relator