



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000084881**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012231-78.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante MARIA JOSÉ DA SILVA DANIEL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**MARCIO BONETTI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1012231-78.2025.8.26.0224**

**Apelante: Maria José da Silva Daniel**  
**Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A**  
**Comarca: Guarulhos**  
**Voto nº 0292**

**Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO VIA PIX NÃO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MAJORAÇÃO INDEVIDA DO DANO MORAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade de contrato consignado fraudulento, determinar a interrupção dos descontos, condenar o banco à restituição de valores descontados (com compensação), fixar danos morais em R\$ 3.000,00 e julgar improcedente o pedido de restituição do PIX de R\$ 2.970,00. A autora busca: (i) reconhecimento da responsabilidade do banco pela transação PIX impugnada; e (ii) majoração do dano moral.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão:

- (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pela transferência via PIX realizada por fraudador no contexto do golpe da falsa central de atendimento;
- (ii) estabelecer se o valor fixado a título de dano moral deve ser majorado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A relação jurídica entre as partes enquadra-se como relação de consumo, aplicando-se o CDC, cujo art. 14 impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço.

4. A fraude do tipo “falsa central de atendimento”, em que o estelionatário detém informações sigilosas do consumidor e induz a realização de transação atípica, evidencia vulnerabilidade do sistema de segurança bancário, que deve

identificar e bloquear operações incompatíveis com o perfil do cliente.

5. A falha na proteção de dados da consumidora —pessoa idosa e hipervulnerável—contribui diretamente para o êxito da fraude, violando o dever de sigilo e segurança que cabe à instituição financeira.

6. A transação via PIX, de valor expressivo e destoante do padrão da correntista, deveria ter sido impedida pelo banco, que assume o risco de sua atividade (art. 927, parágrafo único, CC), tratando-se de fortuito interno conforme a Súmula 479 do STJ.

7. A culpa exclusiva da vítima não se comprova, pois o risco decorre da própria atividade bancária e da insuficiência dos mecanismos de segurança.

8. O valor de R\$ 3.000,00 fixado a título de dano moral é proporcional, observa os critérios reparatório e punitivo e se adequa às circunstâncias do caso, não comportando majoração.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente por transferência via PIX realizada mediante golpe da falsa central de atendimento, por se tratar de fortuito interno e por violação ao dever de segurança previsto no art. 14 do CDC.

2. A transação atípica, incompatível com o perfil da consumidora, caracteriza falha na prestação do serviço e impõe o dever de restituição integral do valor transferido.

3. O valor da indenização por dano moral deve ser mantido quando fixado de forma proporcional, considerando a extensão do dano, as condições das partes e o caráter compensatório e pedagógico da medida.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988 (não há referência específica); CDC, arts. 2º, 3º, 14 e §1º; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1000848-89.2023.8.26.0704; TJSP, Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100; TJSP, Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VISTOS.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de primeiro grau (fls. 148/151), cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO parcialmente procedente o pedido, para: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 998000673618; b) determinar a cessação imediata dos descontos em folha de pagamento relativos ao referido contrato; c) condenar o réu à restituição dos valores já descontados, compensando-se o montante de R\$ 2.669,74 efetivamente recebido pela autora; d) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, considerando o transtorno causado pela falha na prestação de serviços; e) julgar improcedente o pedido de restituição do valor transferido via PIX (R\$ 2.970,00), por caracterizar culpa exclusiva da vítima.*”

A autora recorre (fls. 155/163), alegando, em síntese: a) falha no serviço prestado pela instituição financeira, em razão de não ter sido detectada transação atípica realizada por meio de PIX; e b) que o valor fixado a título de dano moral deve ser majorado. Pugna, assim, pela integral procedência da ação.

Contrarrazões às fls. 167/177.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

É O RELATÓRIO.

**PASSO A VOTAR.**

A relação jurídica estabelecida no caso concreto se encaixa perfeitamente na definição de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). De um lado, tem-se a autora, pessoa física e hipervulnerável, como destinatária final do serviço. De outro, o réu, como fornecedor de serviços de natureza bancária e financeira. Tal enquadramento é amplamente pacificado no universo jurídico brasileiro, inclusive por meio da cristalização do entendimento na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelece que *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

A aplicação do CDC implica a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14), que responde pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos na prestação dos serviços, independentemente de culpa. No caso concreto, o vício na prestação do serviço decorre da realização de transações por meio de fraude perpetrada contra a autora, correntista, pessoa idosa e hipervulnerável, mediante o conhecido golpe da "falsa central de atendimento".

A aparência de legitimidade do contato recebido justificou as condutas subsequentes da parte autora, e no contexto se evidencia a vulnerabilidade do sistema ante a realização da operação impugnada, que, distante do perfil da correntista, deveria ter sido bloqueada.

Ademais, o fraudador teve acesso a informações sigilosas da parte autora - tais como dados pessoais e bancários - cujo conhecimento exclusivo compete à instituição financeira demandada, revelando clara falha na proteção de dados e violação do dever de sigilo bancário. Esse vazamento de informações, imputável ao banco, contribuiu diretamente para a efetivação do golpe, pois, como dito acima, conferiu legitimidade aparente à abordagem realizada pelo estelionatário, na medida em que gerou na cliente a falsa sensação de que o interlocutor que a assediava era de fato colaborador da instituição financeira.

Os documentos colacionados aos autos evidenciam a realização da transação impugnada. O valor da operação acena para o caráter fraudulento, o que deveria ter levantado suspeitas no sistema de segurança da instituição ré. As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por

consequente, incorre em falha da prestação de serviço.

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

Nítida, portanto, a falha do banco no caso em apreço, posto que os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir transação com aparência de ilegalidade, envolvendo valor expressivo e em completa dissonância com o perfil da parte autora.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: *“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*

A alegação de culpa exclusiva da vítima não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do recorrente, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Aplica-se ao caso invariavelmente a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, *“A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus.”* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Assim, a responsabilidade do réu advém do risco da sua atividade, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil (*“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve o banco ressarcir o prejuízo sofrido pela autora (PIX no valor de R\$ 2.970,00), posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

Esse entendimento, é pacífico nesta E. Segunda Turma:

*”DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. A controvérsia recursal envolve fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", realizou transferências bancárias no montante de R\$ 23.980,31 para contas de terceiros, induzida por estelionatários que se passaram por representantes do banco réu. Sentença de procedência para condenar o demandado à restituição integral dos valores subtraídos (23.980,31) e ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais. O recurso sustenta ausência de falha no serviço e culpa exclusiva da autora. RAZÕES DE DECIDIR: responsabilidade objetiva das instituições financeiras, que devem adotar mecanismos eficazes de segurança e prevenção de fraudes, especialmente em transações atípicas de alto valor. A jurisprudência pacífica do TJSP reconhece o dever de bloqueio de operações incompatíveis com o perfil do consumidor, conforme reiterado no precedente da Apelação Cível nº 1000848-89.2023.8.26.0704. A ausência de resposta adequada do banco, aliada ao padrão reiterado da fraude e à hipervulnerabilidade da consumidora, configura falha na prestação do serviço. Danos morais afastados. Mantida a correção monetária e os juros nos termos da Lei nº 14.905/2024. DISPOSITIVO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”* (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100; da Comarca da Capita., Rel. Des. MARCIA TESSITORE; J. 31/10/2025).

*”CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Seduzente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferência atípica. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e pagamento em excesso. (...) Recurso provido em parte. (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011; da Comarca de*

São Paulo; Rel. Des: GUILHERME SANTINI TEODORO; J. 31/10/2025).

Por outro lado, considerando a ausência de interposição de recurso pela parte ré, revela-se inarredável a subsistência da condenação por danos morais fixada pelo respeitável Juízo de primeiro grau.

Assim, passo a análise da adequação do valor fixado.

Destarte, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

No magistério de Yussef Said Cahali, *"o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso"*. (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum", estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8<sup>a</sup> Câ., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse cenário, atento às particularidades do caso em apreço, entendo que o valor de R\$ 3.000,00 se mostra moderado e proporcional, sobretudo em razão das circunstâncias narradas na inicial.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***DOU PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso, para condenar o requerido, também, a ressarcir à autora o valor da transferência contestada (PIX no valor de R\$ 2.970,00), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observadas as alterações trazidas pela lei 14.905/24.

Levando-se em conta o acolhimento parcial da apelação e o fato de o banco ter decaído de maior parte do pedido, deverá ele arcar com 70% das verbas de sucumbência, arcando a autora com os outros 30%. Fixo os honorários do patrono da parte autora, a serem pagos pelo réu – já considerados os honorários recursais -, em 12% sobre o valor da condenação (proveito econômico obtido pela autora), e os honorários do patrono da parte ré, a serem pagos pela autora, em 10% sobre o proveito econômico obtido pela parte ré, observada a gratuidade de justiça conferida à autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MÁRCIO BONETTI**  
**Relator**