



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179261

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015505-53.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado ELIAS PEREIRA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1015505-53.2024.8.26.0590

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Elias Pereira de Carvalho

Comarca: São Vicente - 3ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Thiago Gonçalves Alvarez

Voto nº 6209

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória. Sentença de parcial procedência. Irresignação do requerido. Golpe de engenharia social. Terceiros que se passaram por funcionários de ONG, induzindo o autor ao fornecimento de documentos pessoais e fotografia *selfie*, a pretexto de receber cesta básica e remédios. Fraude que resultou em empréstimos e transferências bancárias não reconhecidas. Culpa concorrente. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Operações que destoam do perfil de consumo do requerente. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção entre as partes. Dano moral não configurado. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida a fls. 332/338, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade dos contratos impugnados e condenar o réu à restituição simples dos valores indevidamente descontados, além do pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00. Em razão da sucumbência mínima do autor, o réu foi condenado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$ 5.000,00.

O réu apela a fls. 342/363 requerendo a inversão do julgado. Sustenta, em síntese, a culpa exclusiva de terceiros e do próprio consumidor, que não adotou as cautelas necessárias à prevenção de golpes financeiros. Requer o afastamento da indenização por danos morais, ou, subsidiariamente, a redução do montante arbitrado, bem como a alteração dos honorários advocatícios, para que sejam fixados nos moldes do §2º do art. 85 do CPC.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 364/365 e 388).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O apelado apresentou contrarrazões a fls. 370/382.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Consta da inicial que, em 2022, o autor sofreu uma queda do telhado e fraturou a vértebra L3, tendo realizado a cirurgia reparadora somente em 13/06/2024. No dia 26/09/2024, recebeu a visita de duas mulheres em sua residência, que se identificaram como funcionárias da “ONG Fraternos”, afirmando que a referida ONG possui parceria com a Prefeitura do Município de São Vicente e, portanto, tomaram conhecimento do acidente e da cirurgia realizada pelo autor, selecionando-o para receber uma cesta básica e remédios, como forma de auxílio. Por fim, afirmaram que era preciso o preenchimento de um cadastro e, para tanto, tiraram fotografias do autor e de seu documento de identidade. Posteriormente, o autor constatou diversos empréstimos consignados vinculados ao seu benefício previdenciário, bem como transferências bancárias para contas de terceiros desconhecidos, percebendo, portanto, que foi vítima de golpe.

Em contestação, o réu afirma que as operações impugnadas foram regularmente autorizadas em ambiente eletrônico e validadas mediante *selfie* fornecida pelo próprio autor, e que as transferências PIX exigem a utilização da senha pessoal do correntista, o que garante a legitimidade das movimentações. Por fim, apresentou os contratos discutidos a fls. 125/140 e 157/159, bem como os relatórios de “pesquisa de LOGs” das transações a fls. 141/143 e os comprovantes de depósito das quantias contratadas para a conta do autor (fls. 144/147).

Eis a síntese do necessário.

Inicialmente, cabe ressaltar que a relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe de engenharia social, valendo-se os fraudadores das informações de saúde do autor para prometer-lhe benefícios e auxílios, convencendo-o a fornecer fotografia *selfie* e documentos pessoais.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, os extratos juntados a fls. 29/30 indicam que as movimentações financeiras habituais do autor são, de fato, muito diferentes do que as realizadas pelo fraudador, em padrões que não se equiparam aos encontrados no dia do golpe. Pela documentação encartada aos autos, observa-se que o autor se utiliza da conta para recebimento e saque do benefício previdenciário, resultando em movimentações cotidianas bem mais singelas do que aquelas verificadas após a concretização da fraude.

Portanto, é de se reconhecer que as operações impugnadas destoam completamente de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pelo autor, deixando de comprovar que houve qualquer iniciativa no intuito de bloquear as operações realizadas quando da comunicação da fraude.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transferências bancárias por vontade livre e válida, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, biometria e em aparelho cadastrado, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Anote-se, ainda, que os termos e relatórios a fls. 125/143 sequer contêm as *selfies* alegadamente utilizadas para validação e formalização dos contratos, ou qualquer outro dado ou rastro eletrônico que permita vincular, de forma válida e inequívoca, o autor às contratações impugnadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nos termos do artigo 14 do CDC, incumbia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transferências, procedendo à posterior consulta ao autor, principalmente porque, como se verifica a fls. 144/146, foram creditadas as quantias de R\$ 1.575,00, R\$ 2.686,33 e R\$ 508,00, em um único dia, em razão dos contratos de empréstimo questionados; e, no mesmo dia, os montantes foram subtraídos (fls. 30). Ato contínuo, em 01/10/2024, verifica-se o crédito de R\$ 21.235,57, referente a outro contrato de empréstimo, e diversas transferências PIX entre os dias 02 e 04 do mesmo mês (fls. 30). Trata-se de evidente cenário de fraude capaz de acionar todos os alertas de segurança da instituição financeira. Não o fazendo, porém, o serviço foi defeituoso.

Conforme bem pontuado em sentença, *“No caso, o banco requerido, ao permitir a contratação de pelo menos quatro empréstimos consignados, que se efetivaram no mesmo dia, em menos de uma hora, em valores que divergem totalmente do perfil da vítima, que, em seguida, foram repassados a contas diversas, menosprezou os interesses do consumidor e não agiu com a diligência esperada, mediante o acionamento dos mecanismos de segurança e de prevenção de fraudes.”* (fls. 335/336).

A operação impugnada é totalmente dissonante das movimentações padrão do perfil de consumo do autor, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

"RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível – Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Por outro lado, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que o autor deixou de observar cuidados básicos com sua conta corrente e seu aplicativo, pois franqueou o acesso de terceiros ao fornecer documentos pessoais e fotografia de seu rosto a pessoas desconhecidas.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que o requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Agiu de forma absolutamente incauta, o autor, ao não conferir as informações, dados e orientações dos fraudadores, tampouco o discernimento dos procedimentos que estava efetuando na oportunidade. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não baixar aplicativos, clicar em links suspeitos e não seguir orientações ou atender as solicitações de pessoa desconhecida, tanto em ambiente virtual quanto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presencialmente.

Tivesse o autor adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Fato é que a conduta do autor foi decisiva para o desfecho, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

Nesse sentido:

APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de procedência – Recurso do banco réu - Alegação de ilegitimidade passiva rejeitada – Mérito Autora que foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", tendo franqueado informações pessoais e bancárias a terceiros fraudadores - Transferências realizadas que destoam substancialmente do perfil de consumo da demandante - Desídia da autora e falha no serviço de segurança do banco réu – Culpa concorrente Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes - Danos morais não configurados – Sentença reformada - RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível nº 1001870-69.2023.8.26.0483, Relatora ANA CATARINA STRAUCH, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 28/02/2024).

Diante desse cenário, conclui-se pela concorrência de culpas, pois se o autor não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização operação fraudulenta e que fugia do perfil do cliente. Desta forma, os danos materiais devem ser repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas, posto que, da culpa concorrente emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material, repartindo o dano, e não sendo distribuído de forma desigual como constou em sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No tocante a devolução dos valores, forçoso constar aqui também que a mesma deve ocorrer na forma simples, como já determinado em sentença, em valores a serem apurados em fase de cumprimento de sentença.

Outrossim, não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por danos morais, justamente em face da contribuição preponderante da parte requerente para com o evento danoso.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas nos autos, em razão do reconhecimento de culpa concorrente das partes, bem como para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante do resultado proferido, de rigor a redistribuição do ônus sucumbencial. As partes, reciprocamente vencidas, deverão ratear as custas e despesas processuais, sem prejuízo do pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, fixados da seguinte maneira: o réu pagará ao patrono do autor o equivalente a 10% sobre o valor da condenação, a ser apurado em liquidação de sentença, ou, resultando em quantia irrisória, os honorários corresponderão a R\$ 1.000,00, em observância ao art. 85, §11, do CPC; enquanto o autor pagará ao patrono do réu o equivalente a 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais, observada a gratuidade de justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, §2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator