



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000070653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022462-40.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA APARECIDA BENJAMIM (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1022462402024

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. REPARTIÇÃO EQUITATIVA DOS DANOS MATERIAIS. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros é objetiva, fundada no risco da atividade e na teoria do fortuito interno, na medida em que as fraudes bancárias são eventos previsíveis no âmbito da atividade financeira. Incidência da Súmula 479 do STJ.

2. A realização de múltiplos empréstimos, saques e transferências via PIX em valores elevados, em curto espaço de tempo, na conta de pensionista idosa cujo benefício corresponde a um salário mínimo, sem bloqueio preventivo ou alerta pelo sistema de segurança do banco, caracteriza falha na prestação do serviço bancário.

3. Caracterizada a culpa concorrente da consumidora que, ludibriada por terceiro fraudador que se apresentou como entregador de brindes, forneceu voluntariamente fotografia de seu rosto e permitiu que o golpista baixasse aplicativo bancário para o sucesso do golpe, fragilizando a segurança da instituição financeira, impõe-se a repartição equitativa dos prejuízos.

4. A configuração de culpa concorrente da vítima obsta a condenação por danos morais, eis que o desvalor da conduta da instituição financeira é mitigado pela contribuição causal do próprio consumidor para a ocorrência do evento danoso.

Trata-se de apelação interposta por Banco Mercantil do Brasil S/A contra r. sentença (fls. 333-336), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da autora, declarando a inexistência dos débitos relativos aos contratos impugnados, condenando o réu à restituição de todos os valores debitados da conta corrente ou do benefício previdenciário da autora, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ao fundamento de que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes bancárias, caracterizando-se falha na prestação do serviço pela ausência de mecanismos eficientes de detecção de operações atípicas.

Sustentam as razões recursais (fls. 340-380) que a respeitável sentença merece



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reforma, porquanto: (1) os contratos de empréstimo e cartão de crédito consignado foram celebrados eletronicamente através do Internet Banking, em aparelho previamente habilitado, mediante uso de senha pessoal e intransferível da autora, restando comprovada a validade das contratações; (2) a própria autora confessou no boletim de ocorrência que forneceu fotografia de seu rosto a terceiro que se apresentou como entregador de brindes e permitiu que o fraudador baixasse aplicativo, caracterizando culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro; (3) não houve falha na prestação de serviços, pois as operações foram realizadas mediante regular utilização de credenciais pessoais da correntista; (4) subsidiariamente, pugna pelo afastamento dos danos morais e pela redução do valor indenizatório.

Foram oferecidas contrarrazões às fls. 387-400.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito. E respeitado o judicioso entendimento adotado na origem, a respeitável sentença comporta reforma parcial.

No caso concreto, restou incontroverso que a autora, pessoa idosa pensionista do INSS, foi vítima de fraude perpetrada por terceiro que se apresentou na residência de sua genitora como entregador de brindes da loja Boticário, solicitando que a consumidora tirasse uma fotografia de seu rosto para comprovar a entrega. Conforme relato constante do boletim de ocorrência de fls. 37-38, o fraudador, de posse dos dados bancários da autora, baixou aplicativo e realizou diversas operações financeiras não autorizadas, culminando na contratação de múltiplos empréstimos e transferências via PIX que totalizaram valor superior a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).

Dos elementos constantes dos autos, extrai-se que a realização de múltiplos empréstimos consignados, empréstimos pessoais, saques em cartão de crédito e transferências via PIX, em valores expressivos e absolutamente incompatíveis com o perfil habitual de movimentação da conta de uma pensionista cujo benefício corresponde a um salário mínimo, não foi objeto de bloqueio preventivo ou alerta ao correntista, revelando deficiência nos mecanismos de monitoramento e detecção de operações atípicas. Tais elementos caracterizam falha na prestação do serviço bancário, afastando a tese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima sustentada pelo recorrente.

Com efeito, a responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes perpetradas por terceiros é objetiva, fundada no risco inerente à atividade bancária e na teoria do fortuito interno. Os golpes praticados mediante utilização de dados bancários e credenciais de acesso constituem eventos previsíveis e esperados no âmbito da atividade financeira, não se caracterizando como fortuito externo apto a excluir o nexo causal. Trata-se de aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, 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. Precedente:

“DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO PIX FRAUDULENTA. RECURSO PROVIDO. [...] A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça consolidou que instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. O golpe da falsa central constitui fortuito interno, pois representa risco inerente à atividade bancária. Criminosos detinham dados pessoais e bancários da consumidora, sugerindo vulnerabilidade no sistema de segurança da instituição financeira. A operação impugnada destoa manifestamente do perfil da autora, que jamais havia realizado transação similar, o que deveria ter acionado sistemas antifraude para verificação adicional. A falha em detectar operação atípica evidencia deficiência na segurança do serviço. [...]. Recurso provido. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1030670-41.2023.8.26.0602; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

Por outro lado, não se pode desconsiderar que a autora contribuiu para a consumação do golpe ao fornecer voluntariamente fotografia de seu rosto a terceiro desconhecido que se apresentou como entregador de brindes, sem adotar a cautela mínima de verificar a autenticidade da solicitação. Mais relevante ainda, conforme expressamente consignado no boletim de ocorrência elaborado pela própria consumidora, o fraudador "alterou seus dados baixando um aplicativo" (fls. 37-38), circunstância que evidencia que a autora permitiu ou facilitou o acesso de terceiro ao dispositivo, possibilitando a instalação do aplicativo bancário e a realização das operações fraudulentas. Tal conduta fragilizou

significativamente a segurança da instituição financeira, contribuindo de forma decisiva para o êxito da fraude.

A configuração de culpa concorrente do consumidor que contribui para a ocorrência do evento danoso enseja a repartição proporcional dos prejuízos, nos termos do art. 945 do Código Civil. Diversamente da culpa exclusiva da vítima, que rompe o nexo causal e afasta integralmente a responsabilidade do agente, a culpa concorrente apenas atenua o dever de indenizar, proporcionalmente à participação de cada parte na causação do dano. Precedentes:

[1] “APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo. 3. A inovação recursal quanto a fatos não alegados na fase de conhecimento é vedada. 4. Danos morais não se configuram quando ausente prova de violação a direitos de personalidade. [...]”. (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

[2] “CONTRATO BANCÁRIO. Ação de nulidade e indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Improcedência. Inconformismo da autora. 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. A autora violou o dever de cautela ao seguir instruções dos fraudadores, dirigir-se ao caixa eletrônico e executar os comandos indicados, 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, a serem apurados em liquidação de sentença, determinada a devolução do saldo que restou em conta e autorizada a compensação. Danos morais inexistentes. Autora que concorreu para o golpe. Falta de

provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1000619-79.2025.8.26.0213; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Guará - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

Configurada, portanto, a concorrência de causas para o evento danoso, impõe-se a repartição equitativa dos prejuízos entre as partes. De um lado, a instituição financeira falhou em seu dever de segurança ao não detectar e bloquear operações manifestamente atípicas para o perfil da correntista, permitindo a contratação de múltiplos empréstimos e a realização de transferências em valores vultosos em curto espaço de tempo. De outro, a consumidora descuroou de seu dever de cautela ao fornecer fotografia a terceiro desconhecido e permitir que este baixasse aplicativo bancário em seu dispositivo. À míngua de elementos que permitam aferir preponderância de uma causa sobre outra, razoável a distribuição igualitária do prejuízo material experimentado pela autora, cabendo-lhe a restituição de 50% (cinquenta por cento) dos valores indevidamente descontados.

Quanto aos danos morais pretendidos, a configuração de culpa concorrente da vítima obsta o acolhimento do pedido. A indenização por danos extrapatrimoniais pressupõe conduta ilícita imputável exclusivamente ao agente causador, não se compatibilizando com hipóteses em que o próprio ofendido contribuiu culposamente para a ocorrência do evento danoso. O reconhecimento da corresponsabilidade da autora no desenlace fático mitiga o desvalor da conduta da instituição financeira, afastando a caracterização de dano moral indenizável.

A reparação dos danos materiais, mediante restituição parcial dos valores indevidamente descontados, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio da autora na medida de sua responsabilidade. A condenação em danos morais configuraria enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil. Neste sentido:

[1] “BANCÁRIO. DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". [...] a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta do demandante contribuiu para a concretização dos danos. Culpa concorrente caracterizada, de sorte que os empréstimos impugnados deverão ser declarados inexigíveis e os prejuízos

materiais rateados entre as partes, em igual proporção (50% para cada um). Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório. Desacolhimento. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Sucumbência recíproca, observada a justiça gratuita concedida ao demandante. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível 1001237 3TJSP; Apelação3; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025).

[2] “Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade, cumulada com pedidos de indenização por danos material e moral. Golpe da falsa central de atendimento. Empréstimos, transferências e compras não reconhecidas. Culpa concorrente. Restituição parcial. Dano moral não configurado. Desprovido o recurso do autor. Provimento parcial do recurso do réu. [...]8. O dano moral é indevido, pois, embora haja falha na segurança bancária, a contribuição direta e decisiva do autor na dinâmica do golpe impede a configuração de abalo moral indenizável. IV. Dispositivo 9. Apelação cível do autor conhecida e desprovida. 10. Apelação cível do réu conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivo relevante citado: CC, art. 945. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302”. (TJSP; Apelação Cível 1001342-10.2024.8.26.0383; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025).

Por fim, registra-se a impossibilidade de compensação dos honorários advocatícios, ante a natureza alimentar da verba e a vedação expressa do art. 85, § 14, do Código de Processo Civil.

Termos em que se provê em parte o recurso para reformar parcialmente a sentença e: (a) manter a declaração de inexistência dos débitos relativos aos contratos impugnados; (b) reduzir a condenação do réu à restituição de 50% (cinquenta por cento) dos valores indevidamente descontados da conta corrente ou do benefício previdenciário da autora atinentes aos contratos e operações declarados inexistentes, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) desde cada desembolso e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA, a partir da citação; (c) afastar a condenação por danos morais.

Na sucumbência recíproca, repartirão as partes as custas e despesas processuais, arcando a autora com os honorários advocatícios do patrono do réu correspondente a 10% sobre o valor do pedido rejeitado e, arcando o réu com o correspondente a 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora, vedada a compensação e com suspensão da exigibilidade em face da parte beneficiária da gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).