



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033455

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022957-59.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSE ANTONIO BORGES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 9012/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME – Apelação do banco contra sentença que julgou parcialmente procedente a demanda. Sustenta o recorrente a efetiva contratação dos empréstimos e a inexistência de ato ilícito, alegando infundada a condenação em restituição em dobro, bem como inexistência de danos morais. Requer, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – Consiste em verificar a validade das contratações realizadas por meio digital, a ocorrência de falha na prestação do serviço, a configuração, ou não, de danos morais e a possibilidade de restituição em dobro dos valores debitados

III. RAZÕES DE DECIDIR – Incerteza quanto aos meandros da situação fática – Indícios de ter sido o autor vítima do golpe da falsa central de atendimento – Apesar de difícil leitura, Boletim de Ocorrência lavrado demonstra contato do autor com pessoa que se passou por funcionário do réu – Provável fragilização dos dados e cumprimento de orientações do fraudador – Necessidade de acesso ao aplicativo para consumação do golpe – Transmissão de dados sensíveis a terceiro desconhecido – Contratação de empréstimo por meio digital – Ausência de contrato formal – Transações via PIX realizadas a partir da conta do autor, apenas possíveis de serem efetuadas por ele ou mediante acesso concedido ao fraudador – Consumidor com postura incauta – Por outro lado, falha na prestação do serviço pelo recorrido – Dever das instituições financeiras de adotar mecanismos aptos a dificultar ou impedir fraudes dessa natureza – Inversão do ônus da prova – Quatro operações em sequência realizadas em 11/04/24, em curto intervalo – Contratação de três empréstimos (um, posteriormente, cancelado) e PIX na modalidade crédito, seguidos de transferências via PIX a terceiros desconhecidos – Transações nos exatos valores creditados na conta do autor – Dinâmica típica de fraude – Ausência de bloqueio ou verificação da regularidade das operações pelo réu – Falha na prestação do serviço e na segurança dele esperada – Inteligência do art. 14 do CDC e da Súmula n.º 479 do STJ – Culpa concorrente reconhecida – Repartição do prejuízo em 50% para cada parte – Dano moral não configurado –

Conduta do autor que compromete a reparação extrapatrimonial – Dever de cuidado não observado na hipótese.

IV. DISPOSITIVO E TESES – Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais, repartindo o prejuízo em 50% para cada parte.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço que possibilitem fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. A ocorrência de culpa concorrente do consumidor afasta a repetição em dobro e autoriza a repartição proporcional do prejuízo. 3. Não há dano moral quando o próprio autor contribui para a fraude, afastando a responsabilidade exclusiva da ré.

Legislação Citada: CPC, Artigo 373, II. CDC, art. 14; Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002225-81.2024.8.26.0374, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); TJSP, Apelação Cível 1004144-65.2024.8.26.0161, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com inexigibilidade de valores e sua devolução em dobro bem como para reparação por danos morais, sob alegação de nunca ter sido celebrado específico contrato de empréstimo, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 181/185, sob fundamento de que não houve efetiva contratação, sentença cujo relatório adoto.

A sentença reconheceu a inexistência da relação jurídica, determinando a devolução em dobro e a reparação por danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

O réu insurge-se contra a sentença de parcial procedência sustentando inexistência de danos morais, subsidiariamente a redução dessa quantia. Também, alega a inexistência de danos materiais frente à ausência de má-fé. Requer, assim, a reforma da sentença para julgar integralmente procedentes os pedidos.

Contrarrazões às fls. 238/247.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à análise da responsabilidade da instituição financeira pelas operações realizadas na conta do autor, supostamente decorrentes de fraude perpetrada por terceiro, bem como à verificação da ocorrência de dano moral e da possibilidade de repetição do indébito em dobro.

Em atenção aos argumentos recursais, o recurso comporta parcial provimento.

O autor nega as contratações dos empréstimos e a realização das transações em sua conta corrente.

Segundo a prova dos autos, as operações contestadas foram realizadas em 11/04/2024, todas em curto intervalo de tempo.

Houve a contratação de um empréstimo de 13º salário (n.º 910002010031) no valor de R\$ 527,80, com crédito líquido de R\$ 510,00, bem como a contratação de outro empréstimo (n.º 000807549323) no valor de R\$ 3.612,08, cujo crédito efetivo foi de R\$ 3.497,00. Registrou-se, ainda, um Pix realizado via cartão de crédito no valor de R\$ 760,00, que gerou cobrança final de R\$ 799,89. Também consta a contratação de um terceiro empréstimo no valor de R\$ 30.100,07, que foi posteriormente cancelado, não produzindo efeitos financeiros.

Logo após o ingresso dos valores decorrentes dos empréstimos na conta do autor, foram realizadas duas transferências via Pix, nos valores de R\$ 3.497,00 e R\$ 510,00 (exatamente correspondentes aos valores creditados), seguidas de uma transação na modalidade Pix crédito no valor de R\$ 760,00.

O único valor efetivamente suportado pelo autor foi o relativo ao Pix realizado na modalidade crédito, correspondente ao pagamento da fatura do cartão no montante de R\$ 802,77, quitada em 01/05/2024 (fls. 35 e 36).

O Boletim de Ocorrência, embora de leitura dificultada pela qualidade da digitalização, indica que o autor recebeu um SMS referente a contrato consignado e, de imediato, entrou em contato com o número informado, ocasião em que manteve diálogo com pessoa que se apresentou como funcionário do Banco Mercantil. Relata, ainda, o envio de mensagens via WhatsApp a outro número, interrompendo posteriormente a comunicação telefônica.

Tais elementos revelam incertezas acerca da dinâmica fática, não tendo o autor trazido aos autos o teor das mensagens trocadas pelo aplicativo WhatsApp, tampouco havendo clareza sobre o conteúdo da ligação mantida com o suposto funcionário. Do conjunto probatório, emergem indícios de que o próprio autor tenha contratado os empréstimos e, na sequência, efetuado as transferências sob indução do fraudador, ou, alternativamente, permitido o acesso dos estelionatários à sua conta bancária.

Não se pode desconsiderar, pois, os fortes indícios de contribuição do autor para a consumação do golpe, decorrentes de sua própria incúria, circunstância que não afasta, contudo, a análise da eventual falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira.

Cumprе salientar que essa dinâmica verificada, contratação de empréstimo seguida de transferência via PIX, constitui padrão típico de fraude, circunstância que impunha ao banco a imediata suspensão ou bloqueio das transações para averiguação, em observância ao dever de segurança e à boa-fé objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e das diretrizes do Banco Central.

Daí porque, à luz do conjunto probatório, mostra-se adequada a responsabilização das partes pela culpa concorrente na dinâmica fraudulenta em análise.

A doutrina e a jurisprudência admitem a culpa concorrente do consumidor quando sua conduta contribui para a ocorrência do dano, impondo a repartição proporcional do prejuízo (art. 945 do Código Civil).

Com efeito, além das contratações dos empréstimos,

realizaram-se, imediatamente após o ingresso dos valores na conta do autor, transferências instantâneas das quantias para terceiros desconhecidos, padrão típico de fraude amplamente reconhecido pela jurisprudência. Tal circunstância impunha ao banco redobrada cautela, sobretudo diante da multiplicidade e da sucessão atípica das operações, o que demandava a adoção de mecanismos preventivos de bloqueio ou verificação, em observância ao dever de segurança, à boa-fé objetiva e às disposições do art. 14 do CDC, bem como às normativas do Banco Central que tratam da gestão de riscos e prevenção a fraudes em canais digitais.

Portanto, não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta.

Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 do Colendo 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*”.

Por outro lado, embora o réu não tenha apresentado elementos suficientemente robustos que evidenciem a higidez das contratações eletrônicas, também não se pode ignorar a participação ativa do autor na concretização do golpe, seja por ter seguido instruções do fraudador, seja por ter fornecido dados sensíveis ou acesso ao aplicativo bancário, contribuindo de forma relevante para o resultado danoso. Assim, reconhece-se a culpa concorrente, impondo-se a repartição proporcional do prejuízo.

Dessa forma, quanto ao empréstimo n.º 000807549323, no valor de R\$ 3.612,08, declara-se exigível apenas metade do montante. Da mesma forma, em relação ao empréstimo n.º 910002010031, no valor de R\$ 527,80, também se mantém a exigibilidade de apenas 50% do valor contratado. Ressalte-se que deverá ser procedido o cálculo necessário para compensação com os valores eventualmente já descontados do autor.

No que se refere ao Pix realizado na modalidade crédito, no valor original de R\$ 760,00, observa-se que a cobrança atingiu R\$ 799,89, acrescida de R\$ 2,88 referentes ao parcelamento (fl. 35), totalizando R\$ 802,77, devidamente pagos pelo autor conforme boleto da fatura de maio de 2024 (fl. 36).

Assim, faz jus o autor à restituição de metade do valor desembolsado, qual seja, R\$ 401,38.

Nessa esteira e participação do autor nos fatos, não há como acolher a pretensão de se ver ele restituído em dobro das parcelas descontadas de seu benefício, tampouco do valor integral relativo ao Pix na modalidade crédito (R\$ 802,77), uma vez que a hipótese fática não se subsume perfeitamente à autorização legal pra incidência do dobro.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o Juízo de origem entendeu que os fatos ultrapassaram os limites do mero aborrecimento.

A jurisprudência desta Corte tem se posicionado no sentido de que, embora a fraude bancária configure falha na prestação do serviço, o reconhecimento do dano moral exige demonstração de repercussão efetiva na esfera íntima do consumidor, o que não se verifica de forma suficiente nos autos, sobretudo diante de sua participação ativa na fraude.

Não se pode olvidar de que a parte autora disparou toda a movimentação bancária indevida de *sponte própria*, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

violação a seus direitos de personalidade.

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, não se acolhe essa pretensão recursal de reparação.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito, c.c. com reparatória de danos materiais e morais – Transação fraudulenta realizada na conta bancária da autora, após receber SMS supostamente enviado pelo Banco alertando sobre movimentação suspeita – "Golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de improcedência – Recurso da autora. Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada após a autora realizar procedimentos "teste" para verificar a segurança da conta – O fraudador detinha dados bancários, cuja posse foi determinante para a perpetração e sucesso da fraude – Outrossim, as operações bancárias impugnadas fogem do perfil de transações da requerente, de modo que deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pelo sistema antifraude do Banco réu – A autora, por sua vez, seguiu as instruções do golpista e, mesmo sem a garantia de que estava falando com um representante legítimo do banco, realizou por conta própria as transferências impugnadas – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1004144-65.2024.8.26.0161; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025)

Direito do Consumidor. Apelação. Golpe da falsa central de atendimento. Parcial provimento. I. Caso em Exame Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Lais Cristina Amancio contra Nu Pagamentos S.A., alegando fraude em transações bancárias não reconhecidas. A autora foi induzida a realizar operações indesejadas por golpista se passando por preposto do demandado. Foram realizados empréstimos e transferências via Pix não anuídas. Pedido de reconhecimento da inexigibilidade das transações e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em aferir a responsabilidade do banco pela falha na segurança do serviço e a validade das transações realizadas,

bem como a culpa concorrente da consumidora. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade da instituição financeira é solidária, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Cabe ao banco verificar a autenticidade das transações para evitar fraudes. 4. A documentação apresentada pelo banco não comprova a manifestação de vontade da autora na contratação dos empréstimos. A falha na segurança do serviço bancário é evidente, configurando fortuito interno. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Reconhecimento da culpa concorrente, com divisão dos danos materiais entre as partes. Redistribuição das custas processuais e honorários advocatícios. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. Reconhecimento da culpa concorrente da consumidora na concretização da fraude. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 7º, parágrafo único, 14, caput e §3º. Código de Processo Civil, art. 487, inc. I, art. 85, §11, art. 98, §3º, art. 1.026, §2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000266-95.2021.8.26.0369, Rel. Des. Eduardo Gesse, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 28/08/2024. TJSP, Apelação Cível 1006828-10.2023.8.26.0189, Rel. Des. Rodolfo Cesar Milano, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 28/06/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002225-81.2024.8.26.0374; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Morro Agudo - Vara Única; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025)

Diante do parcial provimento do recurso do réu, 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 10% 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 do autor pela gratuidade, enquanto subsistirem as razões que a determinaram.

Considera-se, ainda, prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, a mera insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** do réu, para reconhecer a culpa concorrente das partes e, em consequência:

- a) afastar a condenação por danos morais;
- b) declarar inexigível 50% dos valores relativos aos empréstimos n.º 000807549323 e n.º 910002010031, contratados, respectivamente, nos montantes de R\$ 3.612,08 e R\$ 527,80, facultando-se a compensação com os valores eventualmente já descontados do benefício do autor; e
- c) condenar o réu a restituir ao autor metade do valor pago em razão do Pix realizado na modalidade crédito, cujo desembolso total foi de R\$ 802,77, devendo ser devolvida a quantia de R\$ 401,38, corrigidos pelo IPCA a contar do evento danoso e acrescidos de juros de mora pela taxa Selic, deduzido o índice de correção, a contar da citação (Art. 389 do Código Civil e Lei n.º 14.905/2024).

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora