



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000125606**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034971-06.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados MANOEL MARQUES DE FARIA (ESPÓLIO), CAROLINA ANDRADE MARQUES DE FARIA (JUSTIÇA GRATUITA) e JÉSSICA ANDRADE MARQUES DE FARIA (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, 24 de fevereiro de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1034971062024

AÇÃO DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Configurada a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha no dever de segurança ao permitir a contratação de empréstimos consignados e a realização de transferências via PIX em valores atípicos ao perfil do consumidor idoso, que foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento, impõe-se a declaração de inexigibilidade dos contratos fraudulentos e a restituição simples dos valores indevidamente descontados.

2. Observada a culpa concorrente do consumidor que forneceu dados sigilosos e autorizou voluntariamente as operações, justifica-se a redução proporcional da indenização material em 50% por cento, conforme sentença recorrida.

3. A fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social não afasta a responsabilidade da instituição financeira quando verificada falha nos mecanismos antifraude e ausência de bloqueio cautelar diante de movimentações manifestamente incompatíveis com o histórico de consumo do cliente, caracterizando defeito na prestação do serviço nos moldes previstos pela legislação consumerista e pelas normas regulamentares do Sistema Financeiro Nacional.

4. O dano moral não se configura quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos.

Trata-se de apelação interposta contra a respeitável sentença de fls. oitocentos e cinquenta e cinco a oitocentos e sessenta, prolatada pela MMª. Juíza de Direito ANA LIA BEALL, da Décima Primeira Vara Cível do Foro de Campinas, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimos firmados junto ao Banco Mercantil do Brasil, condenar o apelante à restituição

simples das parcelas indevidamente descontadas e à restituição de cinquenta por cento do valor total das transferências via PIX no montante de R\$ 12.815,50 (doze mil oitocentos e quinze reais e cinquenta centavos), bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), ao fundamento de que a responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fraudes e delitos de terceiros é objetiva e decorre do risco do empreendimento, que o golpe obteve êxito em razão da liberação de empréstimos e autorização de transações atípicas que destoaram do perfil de consumo do autor, que a ausência de bloqueio cautelar ou de mecanismos antifraude mais eficazes configura falha na prestação do serviço, mas que se configura a culpa concorrente do consumidor por ter fornecido espontaneamente seus dados pessoais e bancários seguindo orientações de terceiros, circunstância que impõe a redução proporcional da indenização na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada parte, tendo a magistrada consignado que o dano moral é evidente em razão da angústia de ser vítima de golpe aliada à perda financeira e ao comprometimento de benefício previdenciário de caráter alimentar.

Sustentam as razões recursais de fls.864/872 que a respeitável sentença merece reforma pelos seguintes fundamentos: (1) não há falha na prestação dos serviços bancários pois todas as operações questionadas foram realizadas mediante autenticação regular com uso de senha pessoal e dispositivos do próprio consumidor, tendo o autor fornecido espontaneamente seus dados pessoais e bancários seguindo orientações de terceiros, conduta que rompe o nexo causal e configura culpa exclusiva da vítima como hipótese excludente de responsabilidade, circunstância em que o banco não tem o dever de impedir operações voluntariamente realizadas pelo próprio titular da conta; (2) o golpe da falsa central de atendimento constitui fortuito externo por decorrer de ato de terceiro imprevisível e inevitável totalmente alheio à atividade bancária; (3) inexistente causa para condenação em dano moral pois estão ausentes os requisitos da responsabilidade civil aquiliana, notadamente a ilicitude na conduta do banco, a comprovação dos danos alegados e o nexo causal entre a conduta e o dano moral supostamente sofrido; (4) subsidiariamente, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado a título de danos morais se mostra excessivo e desproporcional, devendo ser reduzido para patamar não superior a três mil reais.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 882/894, nas quais o apelado sustenta que a respeitável sentença merece integral manutenção por traduzir com exatidão os princípios da legalidade, da responsabilidade objetiva e da proteção ao consumidor, que a relação jurídica é de consumo sendo aplicável a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação de seus serviços independentemente da existência de culpa, que a

fraude só logrou êxito devido à falha no sistema de segurança do banco que não agiu com a devida diligência ao permitir a contratação de empréstimos e a realização de transações atípicas de altíssimos valores destoando completamente do perfil de consumo do autor pessoa idosa, que as operações não podem ser consideradas verdadeiramente voluntárias pois o consentimento estava viciado por erro substancial e dolo do fraudador, que o dever de segurança na prestação de serviços bancários constitui obrigação legal da instituição financeira e que a tese de culpa exclusiva da vítima é insustentável.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito e conhecimento.

### **1. Da ausência de falha na prestação dos serviços bancários.**

A relação jurídica estabelecida entre as partes configura típica relação de consumo, subordinada aos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço.

O apelado, na condição de pessoa idosa, enquadra-se na categoria de consumidor hipervulnerável, merecendo proteção diferenciada do ordenamento jurídico. A responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fraudes e delitos de terceiros é objetiva e decorre do risco do empreendimento, consoante o entendimento consolidado pela jurisprudência dos tribunais superiores.

A fraude perpetrada por terceiros mediante o denominado golpe da falsa central de atendimento caracteriza falha no dever de segurança da instituição financeira quando verificada a ausência de mecanismos adequados para identificar e obstar movimentações atípicas. No caso concreto, a liberação de empréstimos consignados e a autorização de transferências via PIX em valores incompatíveis com o histórico de consumo do apelado evidenciam defeito na prestação do serviço.

O apelado, pessoa idosa de 67, jamais havia realizado transações de tamanha magnitude, tendo seu perfil de consumo sempre se restringido a movimentações modestas vinculadas ao seu benefício previdenciário de caráter alimentar.

A instituição financeira possui o dever regulamentar de implementar sistemas antifraude capazes de identificar operações suspeitas e de adotar bloqueios cautelares quando verificadas transações incompatíveis com o perfil do consumidor.

A contratação simultânea de múltiplos empréstimos consignados, empréstimos pessoais e saques de cartão de crédito, conjugada com a realização de transferências via PIX para destinatários desconhecidos em curto espaço temporal, configura padrão manifestamente atípico que deveria ter acionado os mecanismos de proteção da instituição. A ausência de bloqueio preventivo caracteriza falha nos sistemas de segurança e vigilância, constituindo defeito na prestação do serviço, atraindo a incidência da responsabilidade civil prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A situação dos autos amolda-se à hipótese prevista na 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.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023, REsp 2052228 / DF:

“[...] 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira[...]”.

## **2. Do fortuito externo.**

A fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social não constitui caso fortuito ou força maior quando a consumação do golpe decorre de falha nos mecanismos de segurança da própria instituição financeira.

O fortuito interno, caracterizado pelo risco inerente à atividade desenvolvida,

não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. As instituições financeiras assumem o risco empresarial decorrente da disponibilização de serviços bancários e devem suportar os prejuízos advindos de fraudes que se viabilizam em razão de deficiências em seus sistemas de proteção.

A eventualidade de ocorrência de fraudes constitui risco previsível e inerente à atividade bancária, não configurando evento externo capaz de romper onexo causal.

Verifica-se, contudo, a ocorrência de culpa concorrente do apelado para a consumação da fraude. Embora tenha agido induzido a erro pelos estelionatários que se identificaram como representantes do banco, o apelado forneceu espontaneamente seus dados pessoais e bancários, inclusive senhas e códigos de autenticação, seguindo orientações de terceiros sem a adoção das cautelas necessárias.

A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor somente se configura quando a conduta do consumidor é a única causa determinante do dano, rompendo inteiramente onexo causal entre a atividade do fornecedor e o resultado lesivo.

No caso dos autos, verifica-se que a fraude foi viabilizada pela conjugação de dois fatores: a conduta imprudente do consumidor, ao repassar informações sigilosas contribuiu de forma decisiva para a concretização do golpe, e a omissão da instituição financeira em implementar controles de segurança adequados. Tratando-se de culpa concorrente, impõe-se a repartição equitativa do prejuízo material entre as partes.

A sentença recorrida de fls. 855/860 reconheceu adequadamente a culpa concorrente entre o apelante e o apelado, estabelecendo a proporção de 50% (cinquenta por cento) de responsabilidade para cada parte. Tal proporcionamento se mostra adequado e equilibrado diante das circunstâncias fáticas demonstradas nos autos.

De um lado, a falha da instituição financeira em implementar mecanismos antifraude eficazes para impedir a concretização de operações atípicas. De outro lado, a negligência do consumidor ao fornecer dados sigilosos seguindo instruções de terceiros sem a devida cautela. Ambas as condutas concorreram de forma equivalente para o resultado danoso, justificando o rateio igualitário da responsabilidade pelos danos materiais suportados.

Procede, portanto, a declaração de inexigibilidade dos contratos de empréstimos firmados mediante fraude, bem como a condenação do apelante à restituição

simples das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário do apelado, conforme sentença recorrida.

Igualmente procede a condenação à restituição de 50% (cinquenta por cento) do valor total das transferências via PIX, observada a culpa concorrente adequadamente reconhecida pela magistrada singular, que arbitrou a proporção de responsabilidade em 50% para cada parte. Precedentes:

(1) "APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de parcial procedência para devolução integral do dano material apresentado e danos morais, mas em valor abaixo do pleiteado pela autora. Insurgência recursal de ambas as partes. Transações efetuadas por meio do celular da demandante, que franqueou operação de terceiros fraudadores que se passavam por prepostos do réu. Operações realizadas que destoam do perfil de consumo do requerente. Desídia da autora e falha no serviço bancário. Culpa concorrente. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Danos morais não configurados. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO". (TJSP; Apelação Cível 1002095-21.2023.8.26.0247; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ilhabela 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)

(2) "DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO PARA RESTITUIÇÃO DE QUANTIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL – REPRESENTANTE DA PARTE AUTORA MANTEVE CONTATO COM GOLPISTA E ATUOU DE FORMA A PERMITIR A CONSECUÇÃO DA FRAUDE – DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TAMBÉM VERIFICADA –CULPA CONCORRENTE – INTELIGÊNCIA DO ART. 945 DO CC - RESPONSABILIDADE A SER DIVIDIDA ENTRE AS PARTES, EM IGUAL PROPORÇÃO – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – APELO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1001261-77.2025.8.26.0431; Relator (a): Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Pederneiras - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)

### **3. Do dano moral.**

O dano moral pressupõe a demonstração de efetivo abalo à honra, à dignidade ou à esfera íntima da pessoa, não se configurando pelo simples descumprimento contratual ou pela ocorrência de transtornos e aborrecimentos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros.

A indenização por dano moral exige a comprovação de constrangimento extraordinário, exposição vexatória, ofensa à reputação ou sofrimento que ultrapasse os dissabores ordinários inerentes às vicissitudes da vida cotidiana.

No caso concreto, embora o apelado tenha experimentado transtornos e preocupações decorrentes da fraude e dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário, não restou demonstrado abalo psíquico de maior gravidade ou constrangimento excepcional que justifique a condenação por danos morais.

A situação vivenciada pelo apelado, conquanto desagradável e geradora de preocupações legítimas, insere-se no contexto de mero descumprimento contratual decorrente de fraude perpetrada por terceiros e por sua culpa concorrente, circunstância que não configura, por si só, dano moral indenizável.

A angústia decorrente da perda financeira e do comprometimento temporário do benefício previdenciário constitui consequência natural do inadimplemento contratual, não caracterizando ofensa à dignidade ou à honra do consumidor. A restituição dos valores indevidamente descontados e a declaração de inexigibilidade dos contratos fraudulentos constituem medidas suficientes e adequadas para reparar integralmente os prejuízos materiais suportados pelo apelado.

Quadra distinguir com clareza as hipóteses de mero aborrecimento das situações que efetivamente configuram dano moral indenizável. A cobrança indevida decorrente de fraude, quando não acompanhada de negativação do nome do consumidor, de exposição vexatória ou de constrangimento extraordinário, não ultrapassa o limite do dissabor cotidiano.

No presente caso, não houve inscrição do nome do apelado em cadastros de proteção ao crédito, não houve suspensão ou bloqueio integral de seu benefício previdenciário, não houve exposição pública de sua situação e não restou demonstrado sofrimento psíquico de magnitude excepcional que justifique a reparação pecuniária por danos morais.

Cumprido ressaltar que o reconhecimento da culpa concorrente do apelado, que

forneceu voluntariamente seus dados sigilosos e autorizou as operações seguindo instruções de terceiros, constitui circunstância relevante para a análise da configuração do dano moral. A contribuição do próprio consumidor para a consumação da fraude atenua a gravidade do evento e reduz o grau de reprovabilidade da conduta da instituição financeira, afastando a caracterização de abalo moral indenizável.

O dano moral não se configura quando o consumidor concorre culposamente para a ocorrência da fraude ao franquear voluntariamente acesso aos seus dados pessoais e senhas bancárias a terceiros desconhecidos.

Aquele que contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para pleitear compensação pecuniária.

A condenação em danos morais configuraria bis in idem e enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil.

Ademais, a reparação por danos morais somente se justifica quando demonstrado efetivo prejuízo extrapatrimonial que ultrapasse os limites do razoável e do tolerável nas relações sociais. A reparação integral dos prejuízos materiais mediante a declaração de inexigibilidade dos contratos e a restituição dos valores indevidamente descontados constitui medida suficiente e adequada para recompor o patrimônio do apelado e restaurar o equilíbrio da relação contratual. Precedentes:

Desta Turma:

(1) "APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES VIA CARTÃO DE CRÉDITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – FRAUDE BANCÁRIA ("GOLPE DA FALSA CENTRAL") – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 479 DO STJ – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA – OPERAÇÕES ATÍPICAS E VULTOSAS SEM BLOQUEIO PREVENTIVO – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA BANDEIRA DO CARTÃO – REJEIÇÃO DA ILEGITIMIDADE PASSIVA DA VISA – ARTIGOS 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 25, §1º, DO CDC – CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA RECONHECIDA (ART. 945 DO CC) – REDUÇÃO PROPORCIONAL DA INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS INDEVIDOS – SENTENÇA MANTIDA – RECURSOS DESPROVIDOS". (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1001542-39.2025.8.26.0526; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Salto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)

Desta Corte:

(2) "BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de transações bancárias não autorizadas (empréstimos e transferências via PIX), após contato telefônico com falsa central de atendimento. 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 o autor. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Culpa concorrente da vítima caracterizada. O autor 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. Danos patrimoniais evidenciados, com arbitramento de indenização em 50% do prejuízo. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. **Danos morais inexistentes. Autor que concorreu para o golpe. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão.** Recurso do réu provido em parte. Apelo do autor prejudicado." (TJSP; Apelação Cível 1000919-36.2025.8.26.0344; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025 - destacado).

Termos em que se provê em parte o recurso para afastar a condenação do apelante ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se integralmente os demais termos da sentença recorrida.

Na sucumbência recíproca, repartirão as partes as custas e despesas processuais, arcando a autora com os honorários advocatícios do patrono do réu correspondente a 15% sobre o valor do pedido rejeitado e, arcando o réu com 15% sobre o valor da condenação, observada a 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.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 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).