



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000227423**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044674-09.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante REGINA APARECIDA RODRIGUES BARBOSA.

**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), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 10446740920248260001**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. ENGENHARIA SOCIAL. TRANSAÇÕES ATÍPICAS E DISCREPANTES DO PERFIL DE CONSUMO DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. COMPORTAMENTO DA VÍTIMA QUE FACILITOU A CONCLUSÃO DAS OPERAÇÕES. CULPA CONCORRENTE. REPARTIÇÃO EQUITATIVA DOS DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSOS CONHECIDOS E PARCIALMENTE PROVIDOS.

1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme consolidado pela Súmula 479 do STJ. O vazamento de dados sigilosos, como o valor exato do saldo em conta, permite ao fraudador conferir verossimilhança à abordagem, atraindo a responsabilidade do banco pela falha na custódia das informações.

2. A validação de operações financeiras que destoam flagrantemente do histórico de vinte anos da correntista, envolvendo pagamentos de tributos e multas de veículos de terceiros estranhos, configura defeito na prestação do serviço por omissão no dever de segurança e vigilância.

3. O contrato de mútuo bancário firmado exclusivamente para viabilizar a subtração de valores por estelionatários, sem que a consumidora tenha usufruído do crédito ou manifestado vontade hígida, padece de nulidade absoluta por vício de consentimento, devendo ser declarada sua inexigibilidade.

4. Conforme o artigo 945 do Código Civil, se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano. No caso de engenharia social, a entrega ativa de senhas e validação de tokens pela consumidora impõe a repartição do prejuízo material em partes iguais.

5. O reconhecimento da culpa concorrente e a participação ativa da autora na execução dos comandos fraudulentos, ainda que induzida a erro, obstam a condenação por danos morais, visto que a situação de angústia decorre, em medida equivalente, da própria incúria da vítima ao lidar com suas credenciais de segurança.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 174-177) prolatada pelo eminente Juiz de Direito Dr. CLOVIS RICARDO DE TOLEDO JUNIOR, da 9ª Vara



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível do Foro Regional I de Santana, Comarca de São Paulo, que julgou parcialmente procedente a ação de ressarcimento de danos movida por REGINA APARECIDA RODRIGUES BARBOSA contra BANCO ITAÚ S.A. O juízo de primeiro grau fundamentou seu convencimento na existência de falha de segurança do banco réu, destacando que os estelionatários possuíam informações sensíveis, como o saldo exato da conta da autora, o que induziu a consumidora a acreditar na legitimidade da ligação. A sentença condenou o banco à restituição integral dos valores relativos aos pagamentos fraudulentos de IPVA e multas (R\$ 4.433,29, R\$ 2.206,79 e R\$ 4.509,63), corrigidos monetariamente desde o ajuizamento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde cada desembolso. Contudo, o magistrado indeferiu o pedido de danos morais, por considerar que a autora contribuiu para o evento ao deixar-se enganar, e também negou a declaração de inexigibilidade do empréstimo de R\$ 8.600,00, sob o argumento de que o valor foi creditado na conta e que não houve pedido formal de nulidade adequado.

Inconformado, o BANCO ITAÚ S.A. apelou (fls. 181-203), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva *ad causam*, sob a alegação de que atuou meramente como meio de pagamento para transações efetuadas pela própria correntista com uso de senha e token pessoais. No mérito, defende a tese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, configurando fortuito externo que romperia o nexo de causalidade. Argumenta que seus sistemas de segurança operaram de forma hígida e que é inviável o monitoramento individualizado de perfis de consumo, dada a autonomia da vontade do cliente em gerir seus recursos.

Por sua vez, a autora interpôs Recurso Adesivo (fls. 219-227), pugnando pela reforma da sentença para que seja declarada a inexigibilidade do contrato de empréstimo de R\$ 8.600,00, afirmando que o pedido de ressarcimento do valor total (R\$ 19.749,71) pressupõe logicamente o cancelamento da dívida fraudulenta. Reitera, ainda, o pedido de condenação em danos morais, sustentando que o vazamento de seus dados bancários sigilosos causou abalo emocional profundo e violação à sua privacidade e honra.

As partes apresentaram contrarrazões, refutando as pretensões recursais adversas (fls. 209-218 e 231-238).

Breve, o relato.

### **Temas preliminares**

*Destaque para sustentação oral*

Apelação Cível nº 1044674-09.2024.8.26.0001 -Voto nº 1044674092



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuidando-se de temática estritamente de direito a abordar tema recorrente nesta Corte, não se ofereceu justificativa concreta para deferimento do pedido de destaque, na forma do artigo 8º, II, da Resolução n. 591/24 do CNJ.

À partida, o Relatório de Gestão 2025, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (disponível em seu sítio eletrônico), ilustra de maneira solar o desafio apresentado pelo elevadíssimo número de feitos e a congestão processual resultante. Nesse contexto, o número total de processos julgados na Segunda Instância alcançou **1.164.052 (um milhão, cento e sessenta e quatro mil e cinquenta e dois)**, malgrado insuficiente a fazer frente à invencível distribuição (p. 72).

Apenas neste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, desde sua implantação em julho de 2024 até outubro de 2025, foram distribuídos **117.126 (cento e dezessete mil, cento e vinte e seis)** processos e produzidos 101.540 votos nas Turmas Julgadoras (p. 74).

Some-se a essa dificuldade o fato de estar o Núcleo 4.0 destinado ao julgamento de causas resultantes de litigância massiva e repetitiva, sobretudo de natureza bancária e relacionada a planos de saúde, cuja estabilização de precedentes nas questões eminentemente de direito constitui realidade inafastável.

Desse modo, a ausência de peculiaridades específicas no caso concreto e a repetição de teses reiteradamente superadas não justifica protelar o resultado do processo, nomeadamente por meio do oferecimento de destaques que não ilustram qualquer distinção que justifique a paralisação do julgamentos virtual para reapreciação em data futura e incerta sobre tema recorrente – a desafiar, em última análise, a garantia da duração razoável do processo.

Para além de todas essas questões, deve-se consignar que a sustentação oral estava garantida via formatação estabelecida pelo artigo 9º da sobrecitada normativa. Não há falar-se, portanto, em impedimento ao exercício da faculdade, como decidido no E. STJ:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. JULGAMENTO VIRTUAL. SUSTENTAÇÃO ORAL. CERCEAMENTO DE DEFESA. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A regulamentação do julgamento virtual no âmbito dos tribunais, desde que assegure às partes a possibilidade de apresentar memoriais e realizar sustentação oral por meio digital, não viola os princípios do contraditório e da ampla defesa. 2. A exigência de motivação declarada para oposição ao julgamento virtual, prevista em norma regimental, é considerada razoável e visa evitar o uso protelatório do direito de oposição, não configurando cerceamento de defesa. 3. A jurisprudência do STJ é pacífica no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentido de que a mera oposição à forma virtual de julgamento não é suficiente para configurar cerceamento de defesa ou nulidade processual, especialmente quando não demonstrado prejuízo concreto. 4. No caso, os agravantes não justificaram adequadamente a necessidade de sustentação oral, e todos os argumentos foram analisados pela Turma Julgadora, sem prejuízo ao direito de defesa. 5. Incidência da Súmula n. 83 do Superior Tribunal de Justiça. 6. Agravo não provido” (AREsp n. 2.743.891/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025).

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. JULGAMENTO VIRTUAL. OPOSIÇÃO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ANÁLISE DE REGRA REGIMENTAL DO TRIBUNAL DE ORIGEM. IMPOSSIBILIDADE. COMISSÃO DE CORRETAGEM. REEXAME DE PROVAS E CLÁUSULAS. SÚMULAS NºS 5 E 7/STJ. PERCENTUAL DE RETENÇÃO DE VALORES PAGOS PELA AQUISIÇÃO DO IMÓVEL. PREVISÃO CONTRATUAL. DESISTÊNCIA DOS ADQUIRENTES. ART. 67-A, §5º DA LEI 4.875/1965. LEI 13.786/2018. 1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o Tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 2. É inviável na via do recurso especial a interpretação de regras regimentais do Tribunal de origem, as quais não possuem natureza de lei federal. 3. A mera oposição da parte quanto ao julgamento virtual não é causa de sua nulidade, mesmo quando formulada tempestivamente, até porque é possível a juntada de memorial, bem como gravação ou link da sustentação oral de forma digital [...]” (AREsp n. 2.598.615/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/10/2025, DJEN de 30/10/2025).

De toda sorte, a ausência do envio de mídia no formato apontado já indica a inexistência de questão complexa e, sobretudo, peculiar que seja capaz de diferenciar o caso concreto daqueles repetitivos e similares julgados nesta instância revisora, qualificando-o para receber alegações complementares àquelas já constantes dos arrazoados recursais.

Inegável, pois, que a preservação do julgamento virtual tal como pautado, para além de fazer cumprir a garantia constitucional de duração razoável do processo ao evitar adiamento, não representa qualquer ofensa ao devido processo legal, notadamente porque a própria parte não se valeu da opção do envio de mídias ao desiderato. Nesse sentido:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. JULGAMENTO VIRTUAL. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADA.

REJEIÇÃO DOS EMBARGOS. [...] 5. O julgamento virtual não compromete os princípios do devido processo legal ou da colegialidade, pois o voto do relator permanece disponível aos demais membros do colegiado por prazo suficiente à deliberação, e há previsão de atuação efetiva da parte mediante a juntada de memoriais e sustentação oral digital. 6. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a mera oposição à forma virtual de julgamento não é suficiente para configurar cerceamento de defesa. 7. A ausência de vícios na decisão impugnada, aliada à inexistência de fundamentos novos no agravo interno, justifica a manutenção da decisão agravada. IV. Dispositivo 8. Embargos de declaração rejeitados” (EDcl no AgInt na TutPrv no AREsp n. 2.650.438/DF, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 3/7/2025).

Por fim, frise-se a ausência de prejuízo no caso examinado, mormente porque não assinalada qualquer motivação especial que legitimasse o destaque a fim de impedir o julgamento virtual e assíncrono. Nessa perspectiva também já se pronunciou ou E. STJ:

“RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. JULGAMENTO. PRÉVIA PUBLICAÇÃO DA PAUTA. AUSÊNCIA. PEDIDO DE SUSTENTAÇÃO ORAL. INDEFERIMENTO. AUSÊNCIA DE PREJUÍZO. NULIDADE AFASTADA. OMISSÃO. INEXISTÊNCIA. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que a declaração da nulidade do ato processual está condicionada à demonstração de efetivo prejuízo, ainda que se trate de nulidade absoluta. 2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. Recurso especial não provido” (REsp n. 2.082.176/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 9/12/2025, DJEN de 18/12/2025).

Motivos pelos quais o destaque mereceu afastamento.

#### *Ilegitimidade passiva*

Por sua vez, a preliminar de ilegitimidade passiva deve ser integralmente rejeitada, pois a pertinência subjetiva da lide é aferida segundo a teoria da asserção, bastando a indicação de que o banco falhou na custódia dos valores. Sendo a instituição financeira a fornecedora do serviço de movimentação digital, recai sobre ela o dever de responder por eventuais defeitos na segurança do aplicativo, independentemente de atos criminosos de terceiros. A discussão sobre a responsabilidade pelo evento danoso é matéria

afeta ao mérito da causa e não impede a formação do vínculo processual entre os litigantes sob a égide do direito consumerista.

Tempestivo e preparado o apelo do banco, observada a gratuidade com relação ao da autora, conheço dos recursos interpostos (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

## **1. DO RECURSO DO BANCO**

### **1.1 Responsabilidade Objetiva e Fortuito Interno**

A atividade bancária, por sua própria natureza, envolve a assunção de riscos elevados quanto à segurança dos ativos financeiros sob sua guarda e custódia, o que atrai a aplicação da responsabilidade objetiva consagrada no ordenamento. O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor responde independentemente de culpa pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos seus serviços, integrando a segurança digital o núcleo essencial dessa prestação. A fraude perpetrada por terceiro constitui risco inerente ao negócio, caracterizando-se como fortuito interno que não exime o fornecedor do dever de indenizar.

As instituições financeiras devem responder pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A teoria do risco do empreendimento impõe ao banco o dever de aprimorar constantemente seus mecanismos de defesa contra investidas criminosas, as quais são previsíveis e frequentes na era da digitalização financeira. Ao disponibilizar ferramentas de transação em tempo real, a instituição deve garantir que comportamentos anômalos sejam detectados e impedidos antes que causem a dilapidação integral do patrimônio do correntista. Não pode o banco transferir ao consumidor o prejuízo decorrente da falha de seus algoritmos de segurança, sob pena de esvaziar a proteção legal conferida pela legislação de defesa do consumidor. 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).

## **1.2. Perfil de Consumo e Falha no Monitoramento de Risco**

O cerne da controvérsia reside no fenômeno da "engenharia social", especificamente o "golpe da falsa central", onde estelionatários utilizam informações privilegiadas para enganar o correntista. A narrativa fática exposta na exordial é corroborada pelo extrato bancário (fls. 75), que demonstra uma sucessão de operações atípicas em um único dia (12/09/2024), totalmente dissociadas do histórico de consumo da autora, que é cabeleireira e mantém salão de beleza informal com rendimentos modestos.

A responsabilidade das instituições financeiras, no cenário atual de digitalização bancária, não pode ser analisada de forma estanque apenas sob o prisma da hígidez tecnológica dos sistemas de senha. A segurança que o consumidor legitimamente espera do banco compreende não apenas a inacessibilidade de seus canais digitais a terceiros, mas também a proteção do sigilo de seus dados e a vigilância ativa contra padrões de movimentação suspeitos.

No caso sub examine, o fato de o fraudador deter o conhecimento exato do saldo bancário da autora no momento da ligação é prova inconteste de uma falha grave na custódia de dados por parte do Banco Itaú. Não é crível que tal informação tenha sido obtida de outra fonte, visto que o saldo é dado dinâmico, acessível apenas à instituição e ao titular. Tal vazamento configura o chamado fortuito interno, inerente ao risco da atividade econômica explorada pela ré, conforme a Súmula 479 do STJ e o artigo 14 do CDC.

Conforme extraído dos documentos acostados, a conta da autora serviu de mera passagem para quitação de obrigações fiscais de terceiros completamente desconhecidos,

utilizando recursos que foram, em parte, originados de um empréstimo contratado pelos golpistas sob a orientação destes à correntista. A r. sentença andou bem ao reconhecer a falha de serviço no monitoramento de transações, pois a liquidação de IPVA e multas de múltiplos veículos alheios em questão de minutos, por uma cliente de perfil conservador, deveria ter disparado os alertas de segurança e o bloqueio preventivo da conta.

O sistema de segurança do banco apelante falhou ao não bloquear preventivamente operações sequenciais e vultosas em favor de terceiros desconhecidos do histórico da autora. A permissividade do sistema diante de pagamentos realizados minuto a minuto evidencia que o monitoramento de risco da instituição financeira era meramente formal e ineficaz no momento do sinistro.

O dever de segurança não se limita à conferência de credenciais de acesso, mas abrange o monitoramento da integridade da operação sob o prisma do comportamento do usuário. Quando uma conta bancária passa a movimentar vultosas quantias em frações de segundo, o bloqueio deve ser imediato e automático por parte da instituição financeira.

A jurisprudência deste Tribunal de Justiça é uníssona em reconhecer que o desrespeito ao perfil do correntista enseja o dever de reparação por parte da instituição bancária. O banco detém todas as ferramentas tecnológicas para traçar o padrão de consumo de seus clientes e deve utilizá-las para proteger o patrimônio sob sua custódia contra fraudes externas. A inércia em interromper a sangria financeira da apelada, mesmo diante de sinais claros de fraude, atrai a responsabilidade pelo prejuízo material sofrido pela consumidora. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. VÍTIMA IDOSA E ENFERMA (HIPERVULNERABILIDADE). Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (súmulas 297 e 479 do STJ). Fortuito interno caracterizado. Falha no dever de segurança e monitoramento. Transações bancárias substancialmente atípicas e alheias ao perfil de consumo da correntista não bloqueadas pelo sistema antifraude. Culpa exclusiva da vítima afastada. Dano moral in re ipsa. Manutenção do quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Reforma parcial da sentença quanto aos consectários legais (correção monetária e juros de mora) para aplicação exclusiva da taxa SELIC a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1084164-32.2024.8.26.0100; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

No C. STJ:

“RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. [...] 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido”. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.).

### **1.3. Da excludente de responsabilidade (culpa da vítima)**

Por outro lado, não se pode desconsiderar que a autora contribuiu para a consumação do golpe ao fornecer voluntariamente dados pessoais a terceiros desconhecidos, sem adotar a cautela mínima de verificar a autenticidade da solicitação por meio dos canais oficiais da instituição financeira. É notório que as instituições bancárias promovem amplas

campanhas de conscientização alertando seus correntistas de que jamais solicitam senhas ou dados pessoais por telefone, circunstância que impõe ao consumidor o dever de diligência na proteção de suas informações de acesso.

A autora não foi passiva na fraude. Ela atendeu ao telefone, aceitou realizar comandos no aplicativo e, crucialmente, forneceu ou validou chaves de segurança (tokens e senhas) que permitiram a conclusão das operações. O sistema bancário nacional, o Banco Central e a própria ré realizam campanhas massivas de conscientização sobre o fato de que "o banco nunca liga pedindo senhas ou procedimentos de transferência". A autora, ao ignorar essas advertências e agir com imprudência ao dialogar com estranhos sobre suas credenciais de acesso, facilitou a consumação do ilícito.

O caso, contudo, configura culpa concorrente do consumidor, ao contribuir para a ocorrência do evento danoso. Tal cenário 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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 permitir o vazamento de dados sigilosos e ao não detectar operações manifestamente atípicas. De outro, a consumidora descurou de seu dever de cautela ao entregar voluntariamente suas credenciais de acesso a terceiros. 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% do montante subtraído.

Assim, a condenação imposta na sentença relativa aos danos materiais comprovados (R\$ 11.149,71 referente a IPVA e multas) deve ser reduzida em 50%, devendo o banco ressarcir à autora a quantia de R\$ 5.574,85.

## **2. DO RECURSO ADESIVO DA AUTORA**

### **2.1. Da inexigibilidade do contrato de empréstimo fraudulento.**

O recurso adesivo da autora merece parcial provimento para declarar a

inexigibilidade do mútuo. O argumento de que não houve pedido específico de nulidade é desmentido pelo item "c" dos pedidos da inicial, onde se pleiteia o "ressarcimento integral dos valores subtraídos da conta da autora, no montante de R\$ 19.749,71". Ora, como o prejuízo total apurado pela autora inclui os débitos fraudulentos e a dívida do empréstimo cujo valor foi imediatamente retirado, a interpretação lógico-sistemática da petição revela a pretensão de anular os efeitos do mútuo.

A contratação do crediário foi viciada em sua origem pelo dolo de terceiros, incidindo o artigo 145 do Código Civil. A vontade da consumidora estava maculada pelo engano de que realizava procedimentos de segurança. O banco, por sua vez, ao não impedir a contratação em condições tão suspeitas, assume o risco de que tal negócio seja anulado judicialmente. Manter a cobrança desse valor contra uma pessoa hipossuficiente que nunca teve a intenção de contrair tal dívida seria chancelar o enriquecimento ilícito da instituição financeira e a perpetuação do dano causado pela fraude.

O valor do empréstimo, por ser nulo na origem, permanece integralmente inexigível, visto que se trata de obrigação contratual inexistente no mundo jurídico por falta de manifestação de vontade válida. Noutro ponto, a autora não demonstra que pagou por qualquer prestação do empréstimo, de modo que não há que se falar em repetição de valores.

## **2.2. Dos danos morais.**

A configuração de culpa concorrente da vítima obsta o acolhimento do pedido indenitário. 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 transferidos, portanto, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio da autora na medida de sua responsabilidade. Precedente do C. STJ:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MATERIAIS E MORAIS.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SUCUMBÊNCIA PROPORCIONAL. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. [...]3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno decorre do risco da atividade, conforme o Tema Repetitivo 466 do STJ. Contudo, a culpa concorrente do consumidor pode ser reconhecida, reduzindo proporcionalmente a indenização, sem afastar a responsabilidade do fornecedor. 4. A fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável. É necessário demonstrar ofensa aos direitos da personalidade, o que não ocorreu no caso concreto, conforme entendimento consolidado na jurisprudência do STJ. 5. A distribuição dos ônus sucumbenciais deve observar o número de pedidos formulados e atendidos, sendo proporcional ao decaimento de cada parte, conforme do art. 86 CPC/2015. IV. Dispositivo e tese Agravo interno desprovido. 6. Resultado do Julgamento: agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp n. 2535271/DF relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/10/2025, DJEN de 30/10/2025).

Desta Corte: “Ação declaratória de nulidade contratual c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – Contratação de empréstimo pessoal e transferências via Pix em favor de desconhecido, fruto do golpe da falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência – [...] Danos morais – Inocorrência – Contribuição da autora para o evento danoso permitindo acesso de dados sensíveis bancários, seguindo orientação do fraudador, fato determinante para a consumação da fraude – Recurso do Banco provido em parte. Honorários de sucumbência – Condenação exclusiva do réu ao pagamento da integralidade das custas e despesas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da condenação – Recurso exclusivo da autora visando a majoração dos honorários de sucumbência, fixando-se por equidade – Possibilidade, diante do reduzido proveito econômico obtido com a sentença de parcial procedência da ação – Honorários que se arbitram de forma a remunerar condignamente o patrono das partes – Inteligência do art. 85, §§2º e 8º, do CPC – Recurso da autora provido em parte. Recursos da autora e do réu parcialmente providos”. (TJSP; Apelação Cível 1008182-65.2024.8.26.0438; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 4ª Vara; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Termos em que se provê em parte os recursos do banco, bem ainda o recurso da autora para: (a) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 2619058650, no valor de R\$ 8.600,00, vedando-se qualquer cobrança ou restrição creditícia em nome da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora por este débito; (b) reconhecer a culpa concorrente entre as partes e reduzir a condenação do banco ao ressarcimento dos danos materiais comprovados (IPVA e multas) para o patamar de 50% do valor desembolsado (metade de R\$ 11.149,71, resultando em R\$ 5.574,85), mantidos os critérios de correção monetária e juros de mora fixados na r. sentença;; (c) manter a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas na proporção de 50% para cada parte. Fixam-se os honorários advocatícios em 20% sobre o valor atualizado da condenação, respondendo cada parte com metade do montante, observada a suspensão da exigibilidade em relação à autora por ser beneficiária da gratuidade da justiça (Art. 98, § 3º, do CPC).

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).