



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000152553**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045666-07.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes/apelados ADYEN DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado/apelante HIAGHO RHAMON SILVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso das corrés e negaram provimento ao recurso da parte autora. 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), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



JL

**Voto nº 19046**

**Apelação nº 1045666-07.2024.8.26.0506**

**Apelante/Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Apelante/Apelada: Adyen do Brasil Ltda.**

**Apelante/Apelado: Hiagho Rhamon Silva dos Santos**

**Apelada: Shps Tecnologia e Serviços Ltda.**

**Origem: Foro de Ribeirão Preto – 10ª Vara Cível**

**Juiz(a) prolator(a): Armenio Gomes Duarte Neto**

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE VIA WHATSAPP. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

Ação indenizatória por danos materiais e morais decorrente de fraude praticada por terceiros, mediante envio de boletos falsos via WhatsApp, utilizando dados sigilosos do contrato de financiamento da parte autora. Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando os réus solidariamente à restituição dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em discussão

2. Há três questões em discussão: (i) verificar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e empresas de pagamento pelo golpe sofrido pelo consumidor; (ii) analisar a ocorrência de culpa concorrente da vítima; (iii) definir a possibilidade de indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso.

III. Razões de decidir

3. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ). Responsabilidade objetiva configurada por falha na segurança que permitiu acesso indevido a dados sigilosos.

4. Reconhecimento da culpa concorrente do consumidor, que efetuou pagamentos via boletos recebidos por aplicativo de mensagens sem cautela mínima.

5. Ausência de comprovação de abalo relevante à esfera extrapatrimonial. Situação não caracterizadora de dano moral indenizável.

6. Restituição dos valores indevidamente pagos deve ocorrer

de forma simples, ante inexistência de má-fé da instituição financeira.

IV. Dispositivo e tese

7. Recursos das corrés parcialmente providos. Recurso da parte autora desprovido.

Tese de julgamento:

Instituições financeiras e empresas integrantes da cadeia de fornecimento respondem objetivamente por falhas na segurança que possibilitam fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ.

A culpa concorrente do consumidor não afasta a responsabilidade do fornecedor, mas pode influir na repartição das despesas processuais.

O dano moral exige violação relevante a direitos da personalidade, não configurada no caso concreto.

Restituição dos valores pagos indevidamente deve ocorrer de forma simples.

Vistos.

A r. sentença (fls. 283/291), cujo relatório adoto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos que **Hiagho Rhamon Silva dos Santos** formulou em face de **Banco Santander (Brasil) S.A., Adyen do Brasil Instituição de Pagamento Ltda. e Shpp Brasil Instituição de Pagamento e Serviços de Pagamentos Ltda.**, nos seguintes termos:

*“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial e extinto o processo, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de: a) danos materiais ao autor, consistentes na devolução do montante R\$2.844,73 (dois mil oitocentos e quarenta e quatro reais e setenta e três centavos) transferidos aos estelionatários, conforme indicado na inicial; com correção monetária desde o evento danoso e juros de mora a contar da citação e b) ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 5.000,00, a ser atualizada pelos*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*índices oficiais de correção monetária a partir da presente data (Súmula nº 362 do STJ), e dos juros moratórios à taxa legal, nos termos do Código Civil.*

*Em razão da sucumbência, condeno o polo passivo ao pagamento das custas judiciais e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, estes fixados, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC, em 10% sobre o valor da condenação.”*

Irresignada, recorre a parte autora (fls. 333/338), aduzindo, em síntese, que: 1) o valor fixado a título de danos morais mostra-se desproporcional à gravidade do dano sofrido em razão do vazamento de dados pessoais e sigilosos; 2) houve falha na prestação do serviço ao permitir que terceiros mal-intencionados tivessem acesso a informações confidenciais do contrato de financiamento; 3) o dano moral decorrente do vazamento de dados é presumido, prescindindo de prova efetiva do abalo psíquico; 4) os honorários advocatícios devem ser majorados para 20% sobre o valor da condenação. Pugna pelo provimento do recurso para reforma parcial da r. sentença, com a majoração do valor fixado a título de danos morais para um valor entre R\$ 10.000,00 e R\$ 15.000,00 e dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 347/356 e 373/385.

Igualmente irresignada, recorre a corré ADYEN DO BRASIL (fls. 297/308), aduzindo, em síntese, que: 1) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, pois atua apenas como processadora de pagamentos, sem qualquer relação com o consumidor final; 2) não participou da relação jurídica de direito material estabelecida entre a parte autora e o terceiro fraudador; 3) atuou apenas como instrumento de transferência de recursos, não sendo beneficiária do valor patrimonial

transacionado; 4) os valores foram integralmente repassados à plataforma Shopee, conforme comprovado pelos documentos juntados aos autos; 5) não houve conduta ilícita de sua parte que possa ensejar responsabilidade civil; 6) ausente o nexó de causalidade entre sua atividade e os danos alegados pela parte autora; 7) inexistem danos morais indenizáveis, tratando-se de mero aborrecimento cotidiano. Pugna pelo provimento do recurso para reforma da r. sentença, com a extinção do feito sem resolução de mérito em relação à apelante por ilegitimidade passiva ou, alternativamente, para julgar improcedentes os pedidos em face da apelante.

Recurso tempestivo e acompanhado de preparo.

Contrarrazões às fls. 357/372.

Irresignada, recorre o corréu Banco Santander (fls. 311/330), aduzindo, em síntese, que: 1) deve ser revogado o benefício da justiça gratuita concedido à parte autora, pois possui condições de arcar com as custas processuais; 2) falta interesse de agir à parte autora por não ter tentado resolver a questão administrativamente; 3) é parte ilegítima para responder pelos fatos, pois os boletos fraudulentos não foram emitidos através de seus canais oficiais; 4) houve culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima, que não adotou cautelas mínimas ao efetuar pagamentos via WhatsApp; 5) inexistente prova de vazamento de dados por parte da instituição financeira; 6) não há danos morais indenizáveis, pois a parte autora não comprovou efetivo abalo psicológico; 7) subsidiariamente, o valor fixado a título de danos morais deve ser reduzido. Pugna pelo provimento do recurso para reforma da r. sentença, com a extinção do feito sem resolução de mérito por ilegitimidade passiva ou falta de interesse de agir, ou para julgar totalmente improcedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e acompanhado de preparo.



Contrarrrazões às fls. 357/372.

O Banco Santander apresentou oposição ao julgamento virtual, pedindo sustentação oral por videoconferência (fls. 391).

### **É O RELATÓRIO.**

Cuidam os autos de “Ação de indenização por danos morais e materiais”.

Consta da exordial que a parte autora é proprietária do veículo marca FORD, modelo FIESTA 1.0 8V FLEX/CLASS 1.0 5P, chassi 9BFZF55A9A8006912, placa ENP2176, RENAVAL 184144132, cor vermelha, ano/modelo 2009/2010, dado em garantia de contrato de financiamento firmado com o primeiro réu (Banco Santander). Narrou que, no dia 06 de junho de 2024, foi surpreendida ao receber mensagem via WhatsApp de indivíduo que se apresentava como funcionário do banco responsável pelo financiamento. Sustentou que o golpista alegou estar em atraso com as parcelas do financiamento e solicitou a regularização do débito, enviando cópia do contrato de financiamento e demonstrando conhecer informações pessoais e sigilosas, como o número do CPF e o número do contrato de alienação fiduciária. Afirmou que, convencida de que estava em contato com representante legítimo do banco, efetuou o pagamento de duas parcelas no valor total de R\$ 1.896,49, através de boleto que continha o logotipo e número do banco réu. Relatou que, posteriormente, em 17 de junho de 2024, realizou novo pagamento de R\$ 948,24, totalizando prejuízo de R\$ 2.844,73. Argumentou que foi induzida ao erro por criminosos que tiveram acesso a informações sigilosas e detalhadas sobre seu contrato de financiamento, configurando vazamento de dados por parte dos réus. Sustentou violação da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), especialmente dos artigos 6º, 44 e 46.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pugnou pela restituição dos valores pagos indevidamente e a condenação dos réus solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Em contestação (fls. 92/111), a corrê ADYEN DO BRASIL arguiu preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou que é empresa de instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central, atuando apenas como processadora de pagamentos. Alegou que não oferece produtos ou mercadorias à venda, não faz entregas e não intermedeia ofertas. Afirmou que atuou apenas como instrumento de transferência de recursos, processando o pagamento do boleto bancário e repassando integralmente os valores à empresa Shopee. Sustentou ausência de responsabilidade pelo golpe sofrido pela parte autora, inexistência de nexos causal entre sua conduta e os danos alegados, aplicabilidade do artigo 14, § 3º, II do CDC (culpa exclusiva de terceiro). Impugnou os pedidos de ressarcimento e de danos morais.

Em contestação (fls. 129/149), a corrê SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, sustentando que o pagamento foi realizado fora de sua plataforma. No mérito, alegou que é uma plataforma de marketplace que apenas facilita a aproximação entre vendedores e compradores em ambiente virtual. Sustentou que não é proprietária dos produtos anunciados ou responsável pela prestação dos serviços ofertados. Afirmou que a conta beneficiária dos valores já foi banida de sua plataforma. Invocou o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) para sustentar ausência de responsabilidade por conteúdo de terceiros. Impugnou os pedidos indenizatórios.

Em contestação (fls. 164/176), o réu BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. arguiu preliminares de ausência de interesse de agir por falta de tentativa de solução administrativa e ilegitimidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passiva. No mérito, sustentou ausência de responsabilidade pelo golpe sofrido pela parte autora, pois os boletos fraudulentos não foram emitidos através de seus canais oficiais. Alegou culpa exclusiva de terceiro e concorrência de culpa da própria vítima, que não adotou cautelas mínimas ao aceitar pagamento via WhatsApp de pessoa desconhecida. Afirmou inexistência de prova de vazamento de dados por parte da instituição financeira. Sustentou que os criminosos podem ter obtido as informações por outros meios. Impugnou os pedidos de ressarcimento e de danos morais, invocando precedentes jurisprudenciais sobre golpe do boleto via WhatsApp.

Em réplica (fls. 261/275), a parte autora rebateu as preliminares e reiterou os argumentos da inicial, sustentando a responsabilidade solidária de todos os réus pelo vazamento de dados que possibilitou a aplicação do golpe. Afirmou que somente teve seus dados expostos porque as rés não adotaram medidas de segurança adequadas.

Instadas a especificarem provas, a parte autora pediu a produção de provas documentais (fls. 279/281), a corrê Adyen do Brasil Instituição de Pagamento Ltda pediu o julgamento antecipado da lide (fl. 259) e as demais corrés deixaram de se manifestar sobre produção de provas (fl. 282).

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

A impugnação ao pedido de justiça gratuita, apresentada em contrarrazões, deve ser rejeitada, já que cabia à parte ré, ao impugnar tal concessão, comprovar que a parte autora possuía condição financeira de arcar com as custas e despesas processuais, sem prejuízo do próprio sustento e/ou de sua família.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante de tais fatos, não há nos autos elementos a afastar a presunção de veracidade da declaração do estado de pobreza, impondo-se a concessão da benesse.

Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir. O interesse processual está configurado pela necessidade e adequação da via eleita. A tentativa de solução administrativa não é requisito para o ajuizamento da ação, conforme princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF/88).

Quanto às preliminares de ilegitimidade passiva arguidas pela Adyen do Brasil e pelo Banco Santander, também devem ser rejeitadas.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

As instituições financeiras e empresas que integram o sistema de pagamentos respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, não há dúvida de que todos os réus participaram da cadeia de fornecimento dos serviços discutidos, devendo ser responsabilizados, se o caso, o que será analisado no mérito.

Passo à análise do mérito.

Indubitavelmente, seria ônus das rés, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

**§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:**

***I - o modo de seu fornecimento;***

***II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;***

***III - a época em que foi fornecido.***

**§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.**

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:**

***I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;***

***II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”***

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. 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 das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Assim, há nexo de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente do consumidor.

Verifica-se que houve falha na prestação dos serviços pela parte ré. Os estelionatários tiveram acesso a informações sigilosas e detalhadas do contrato de financiamento do autor, incluindo número do CPF, número do contrato de alienação fiduciária e situação das parcelas, o que demonstra vulnerabilidade nos sistemas de segurança dos réus, conforme documentos juntados às fls. 60/64.

Contudo, também se verifica descuido por parte do autor, que efetuou pagamentos via boletos recebidos por WhatsApp de pessoas desconhecidas (fls. 65/69), sem adotar as cautelas mínimas esperadas atualmente de um consumidor.

A despeito de se reconhecer a contribuição da parte pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que a parte ré também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, a parte ré contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da autora, culminando na realização dos empréstimos ora impugnados, em transações realizadas em curto espaço de tempo (dois empréstimos consignados em dois dias).

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, o qual permitiu a efetivação das transações impugnadas.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. **5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.** Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da

instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. **9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.** 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

A jurisprudência desta C. Câmara entende que,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. **4. O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor, configurando culpa**

**concorrente.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples, não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do

banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor.** 2. **A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.** Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025)

Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. **Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples dos valores descontados**

**do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido.** Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025)

A restituição dos valores indevidamente descontados deve ser feita de forma simples, inexistindo má-fé da instituição financeira. Deve ser permitida ainda a compensação com valor depositado na conta da parte autora, que não tenha sido transferido pelos fraudadores a terceiro, a ser objeto de liquidação de sentença.

No mais, não se pode concordar que a situação vertente tenha gerado danos morais indenizáveis, uma vez que não comprovado que a transação comprometeu a subsistência da parte autora a ponto de atingir seu direito extrapatrimonial.

Quanto a esta modalidade de dano, é de se consignar que é aquele que afeta a ordem interna do ser humano, o conjunto de direitos de sua personalidade, seu lado psicológico, em virtude de dor, sofrimento, tristeza, ou mesmo outro sentimento, que atinge seu íntimo e seus valores.

De se observar igualmente que se tem buscado coibir a utilização do instituto como meio de enriquecimento sem causa, porém, é curial que não se deixem sem reparação danos efetivamente observados, ainda que não sejam expressivos, embora consideráveis, no tocante às consequências, se razoáveis e amoldados ao conceito doutrinário que se lhe impôs. A repressão deve ficar adstrita aos abusos de aproveitadores casuísticos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, é firme o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

*Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Sentença improcedência – Recurso do autor. Fraude mediante instalação de aplicativo através de falsa central de atendimento - Realização de empréstimo seguido de transferências sucessivas, em descompasso com o perfil de movimentação da conta do autor – Banco que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações. Circunstância, todavia, que no caso concreto se adequa apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor, pois restou evidenciado que o acesso dos terceiros à conta do autor foi por ele próprio facilitado, convencido pelo enredo criado pelos fraudadores, que o instruíram a instalar aplicativo em seu celular com fornecimento de dados – Conduta descuidada do correntista, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições bancárias nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da atual jurisprudência desta Corte, devendo as partes arcar com 50% do prejuízo ocorrido. Dano moral – Inocorrência – **Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade. Recurso parcialmente provido.** (TJSP; Apelação Cível 1000970-73.2023.8.26.0067; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 01/04/2024; Data de Registro: 01/04/2024)*

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO**

CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE ELETRÔNICA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. REPETIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame *Apelações cíveis contra sentença parcialmente procedente em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, proposta por Claudia Aparecida Alves Barbosa contra o Banco Cooperativo Sicredi S.A. Alegou ter sido vítima de golpe da falsa central, com crédito indevido de R\$ 3.450,00 e movimentações via PIX de R\$ 3.551,00. A sentença reconheceu a inexistência de contratação, determinou restituição em dobro e rejeitou os danos morais. Apela a autora pelo reconhecimento do abalo moral e afastamento da compensação; o banco, pela validade do contrato, inexigibilidade de restituição e ausência de responsabilidade. II. Questão em discussão Há cinco questões em discussão: (i) definir se há relação contratual válida entre as partes diante de fraude bancária. (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos. (iii) determinar se é cabível a repetição em dobro dos valores descontados. (iv) verificar se há direito à indenização por danos morais. (v) examinar a possibilidade de compensação entre valores indevidamente pagos e crédito fraudulento. III. Razões de decidir A fraude praticada por terceiro configura vício de consentimento, tornando inexistente a relação jurídica, nos termos dos arts. 138, 145 e 171, II, do CC. A instituição financeira responde objetivamente (art. 14 do CDC e Súmula*

479/STJ), sendo inaplicável a excludente de fato de terceiro. A ausência de mecanismos eficazes de segurança e o processamento de transações atípicas evidenciam falha na prestação do serviço. É devida a restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC), ante a conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme STJ (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS). Inadmissível a compensação entre valor creditado e quantia restituída, dada a inexistência de relação obrigacional e ausência de vantagem real à autora. Não configurado o dano moral, por inexistência de repercussão relevante na esfera extrapatrimonial e existente contribuição da autora na produção do resultado. Ainda que a conduta da autora não impeça a reparação material, tem influência na caracterização do abalo moral. Sentença parcialmente reformada. IV. Dispositivo e tese Recurso da autora parcialmente provido. Recurso do banco desprovido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ. 2. Cabe restituição em dobro diante da violação à boa-fé objetiva, independentemente de má-fé, conforme entendimento do STJ. 3. Inadmissível a compensação entre débito fraudulento e crédito indevido, ante a ausência de proveito econômico pela vítima. 4. **O dano moral exige violação relevante a direitos da personalidade, não configurada no caso concreto.** 5. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CC, arts. 138, 145, 171, II, e 927, caput; CDC, arts. 6º, VI e VIII; 14, caput e § 3º; 42, parágrafo único. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS. (TJSP; Apelação Cível 1011564-82.2024.8.26.0077; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 30/06/2025)

Assim sendo, deve ser reformada a r. sentença para afastar a indenização por danos morais.

Ante o resultado do julgamento condeno a parte autora ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 12% do valor pedido a título de danos morais (R\$ 15.000,00), observando-se os benefícios da justiça gratuita se concedidos nos autos, já considerados os honorários recursais.

Condeno a parte ré, de forma solidária, ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 8º, do CPC.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**PROVIMENTO** aos recursos das corrés e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da parte autora, nos termos da fundamentação supra.

**MARIA SALETE CORRÊA DIAS**  
**RELATORA**