



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000332187**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050073-59.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que são apelantes BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada LEONILDE BIZ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. 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), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1050073-59.2024.8.26.0602

Apelantes: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. e BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

Apelada: LEONILDE BIZ

Voto nº 0880

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Ilegitimidade passiva. Banco Santander (Brasil) S/A. Reconhecimento na origem. Ausência de interesse recursal quanto aos capítulos em que não houve sucumbência. Conhecimento parcial do apelo apenas para correção de erro material no dispositivo da r. sentença, afastando-se sua inclusão nos ônus sucumbenciais. Banco Mercantil do Brasil S/A. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Operações atípicas, em sequência e em valores expressivos, incompatíveis com o perfil da consumidora. Falha no dever de segurança. Fortuito interno configurado. Contratos celebrados no contexto do golpe. Dolo de terceiros. Vício de consentimento. Art. 145 do Código Civil. Inexigibilidade dos débitos mantida. Culpa concorrente, todavia, caracterizada. Art. 945 do Código Civil. Validação de operações mediante uso de senha pessoal, biometria e confirmação de comandos transmitidos por terceiros. Repercussão exclusiva na extensão da reparação patrimonial. Repartição equitativa dos prejuízos materiais. Restituição simples limitada a 50% do indébito apurado. Danos morais afastados. Sucumbência recíproca. Honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, à luz do art. 85, § 2º, do CPC, em razão da maior objetividade do critério diante da solução conferida à lide. RECURSO DO BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, PROVIDO. RECURSO DO BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença (fls. 258/266), que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos, ajuizada por LEONILDE BIZ em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na r. sentença, cujo relatório se adota, o MM. Juízo *a quo* acolheu, em preliminar, a ilegitimidade passiva do Banco Santander (Brasil) S/A, extinguindo o feito sem resolução do mérito em relação a esse corrêu, ao fundamento de que sua atuação limitou-se ao recebimento das transferências via PIX, sem demonstração de conduta comissiva ou omissiva apta a vinculá-lo à fraude narrada na petição inicial. No mérito, consignou que os elementos constantes dos autos revelam a contratação de empréstimos, a realização de saques vinculados a cartões consignados e a efetivação de transferências via PIX em sequência e em valores expressivos, circunstâncias que, consideradas em conjunto, evidenciam movimentação incompatível com o perfil da demandante e indicam falha no sistema de segurança da instituição financeira demandada. Em razão disso, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência da relação jurídica e a nulidade das operações bancárias impugnadas, determinando ao Banco Mercantil do Brasil S/A que se abstenha de promover novos descontos ou cobranças relacionados aos contratos discutidos, restitua em dobro os valores cobrados indevidamente, observados os abatimentos dos valores comprovadamente disponibilizados em favor da autora, e pague indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Ao final, condenou os réus ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.000,00 (mil reais), com fundamento no art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC.

Sustenta o apelante Banco Mercantil do Brasil S/A (fls. 270/292), em apertada síntese, a absoluta regularidade das contratações contestadas, asseverando que os comandos partiram de ambiente eletrônico seguro, mediante a inserção de senha pessoal e intransferível e uso de aplicativo bancário logado. Defende a incidência da excludente de responsabilidade pautada na culpa exclusiva da vítima, sob o argumento de que a apelada agiu de forma desidiosa ao fornecer dados sigilosos a terceiros após contato telefônico fraudulento. Pugna, assim, pela improcedência integral da demanda, obstando o dever de restituição e a configuração de dano moral ou, subsidiariamente, clama pelo afastamento da repetição em dobro e pela minoração do *quantum* indenizatório por reputá-lo desproporcional.

Por seu turno, recorre o Banco Santander (Brasil) S/A (fls. 296/300), reiterando a sua condição de mero participante do ecossistema de pagamentos (instituição recebedora) e a total inexistência de falha na prestação de seus serviços. Invoca a caracterização de fortuito externo promovido por criminosos e insiste na consolidação de sua ilegitimidade passiva, buscando expurgar qualquer responsabilidade solidária ou

condenação atrelada aos ônus sucumbenciais que lhe tenha sido imposta por erro material no comando sentencial.

Em contrarrazões (fls. 309/314), a apelada rebate integralmente as teses defensivas. Sublinha a caracterização de fortuito interno consubstanciado na falha sistêmica dos bancos apelados em obstar movimentações atípicas em conta de consumidora idosa e hipervulnerável, pugnando pela manutenção irretocável da r. sentença combatida.

### **É o relatório.**

### **Fundamento e decido.**

A controvérsia recursal cinge-se, em primeiro plano, à verificação do interesse recursal do Banco Santander (Brasil) S/A e ao alcance do conhecimento de seu apelo, e, no mérito propriamente dito, à aferição da responsabilidade civil do Banco Mercantil do Brasil S/A frente ao golpe da falsa central de atendimento, examinando-se, especificamente, se as operações financeiras impugnadas na exordial configuram movimentações atípicas incompatíveis com o perfil da consumidora, a afastar a excludente de culpa exclusiva da vítima e impor o dever de reparação pelos danos materiais e morais experimentados pela apelada.

Analisa-se, inicialmente, o recurso interposto pelo Banco Santander (Brasil) S/A.

A r. sentença acolheu a preliminar de ilegitimidade passiva arguida por esse corréu e julgou extinto o feito sem resolução do mérito em relação a ele, ao fundamento de que sua atuação se limitou à condição de instituição recebedora das transferências realizadas via PIX, sem demonstração de conduta comissiva ou omissiva apta a vinculá-lo ao evento danoso.

Nessas circunstâncias, falta-lhe interesse recursal quanto aos capítulos em que pretende o reconhecimento de ausência de responsabilidade ou de fortuito externo, pois a providência jurisdicional pretendida já lhe foi concedida em primeiro grau.

O recurso, contudo, comporta conhecimento parcial, apenas para correção de erro material constante do dispositivo da sentença.

Embora tenha sido excluído da lide, o Banco Santander (Brasil) S/A



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acabou abrangido, por redação genérica, na condenação ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, o que é incompatível com a extinção do processo sem resolução do mérito em seu favor.

Assim, de rigor o parcial provimento do apelo, apenas para afastar qualquer condenação do Banco Santander (Brasil) S/A aos ônus sucumbenciais.

Prosseguindo, a controvérsia cinge-se sobre a responsabilidade civil do Banco Mercantil do Brasil S/A pela reparação dos danos sofridos pela apelada em decorrência do golpe da falsa central de atendimento narrado na petição inicial.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva. Ademais, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso em testilha, a apelada, pessoa idosa e titular de benefício previdenciário, relatou ter recebido, em 18/04/2024, ligação telefônica de suposta funcionária do banco apelante, sendo induzida à contratação de operações bancárias e, em seguida, à realização de transferências via PIX, tudo no contexto do denominado golpe da falsa central de atendimento. Os documentos dos autos indicam a contratação, na mesma data, dos contratos de empréstimo nº 000807568782, no valor de R\$ 9.838,15, com liberação de R\$ 9.511,51, e nº 000807568783, no valor de R\$ 2.675,63, com liberação de R\$ 2.585,38, além de dois saques em cartão consignado, contratos nº 000006576774 e nº 000006576773, no valor de R\$ 1.575,00 cada, todos creditados em conta da própria apelada. Consta, ainda, que, após o ingresso desses valores, a apelada realizou duas transferências via PIX de R\$ 9.999,99 cada, destinadas a conta mantida no Banco Santander.

Esse encadeamento de operações, em sequência, com produtos diversos e valores expressivos, evidencia movimentação manifestamente incompatível com o perfil ordinário da consumidora, circunstância suficiente para caracterizar falha no dever de segurança do banco fornecedor. A alegação de regularidade das operações em razão do uso de senha pessoal, autenticação eletrônica ou acesso por aplicativo não afasta, por si só, a responsabilidade da instituição financeira apelante. Compete ao fornecedor desenvolver

mecanismos eficazes de segurança aptos a identificar e obstar transações atípicas, notadamente quando destoantes do histórico do cliente, como assentado pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 2.052.228/DF:

(...) 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. (...) (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andri ghi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Não se cogita, assim, a culpa exclusiva da vítima, pois o conjunto probatório revela falha na prestação do serviço, consubstanciada na ausência de contenção de operações manifestamente anômalas, o que permitiu a consumação da fraude, hipótese de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária.

Todavia, o quadro fático revela que a consumidora facilitou sobremaneira a atuação criminosa. Reforça o reconhecimento da concorrência de culpas o fato de a apelada ter mantido contatos telefônicos com os estelionatários por dois dias distintos e seguidos, agindo com imprudência ao validar sucessivas operações mediante o uso de sua senha pessoal e biometria facial. Crucial, ainda, destacar que a consumidora realizou transferências voluntárias para a empresa AXE SOLUÇÕES INTEGRADAS LTDA, pessoa jurídica totalmente estranha à instituição bancária, o que demonstra a inobservância de cautelas básicas de segurança patrimonial por parte da apelada.

Neste prisma, embora inequívoca a falha do banco apelante, também se mostra configurada a culpa concorrente da apelada, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Sem prejuízo do reconhecimento da culpa concorrente, deve ser mantida a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas. A contratação dos mútuos bancários foi viciada em sua origem pelo dolo de terceiros, incidindo, na hipótese, o artigo 145 do Código Civil. A manifestação de vontade da apelada encontrava-se irremediavelmente comprometida, pois, ao tempo da contratação, ela agia sob o falso pressuposto de que realizava procedimentos de segurança voltados à proteção de sua conta e ao bloqueio de supostas operações indevidas, e não à celebração de novos negócios jurídicos em seu próprio desfavor.

Destarte, os contratos celebrados no contexto do golpe não podem produzir efeitos válidos contra a consumidora. Os empréstimos foram utilizados exclusivamente como instrumento para viabilizar a subtração patrimonial por estelionatários, sem que a apelada tivesse intenção livre, consciente e juridicamente válida de contrair a dívida. Trata-se, portanto, de negócio contaminado, desde a origem, por vício de consentimento, o que impõe o reconhecimento de sua nulidade e, por consequência, a inexigibilidade integral dos débitos dele decorrentes.

A conduta da apelada, embora juridicamente relevante para a configuração da culpa concorrente, não tem o condão de sanar o vício originário do negócio nem de transformar em válida uma contratação concebida em ambiente de fraude. A entrega de senha, a validação de comandos e a realização dos atos orientados pelos fraudadores repercutem apenas na extensão da responsabilidade civil pelas perdas materiais, nos termos do artigo 945 do Código Civil, mas não autorizam a cobrança de obrigação contratual inexistente sob o prisma jurídico.

Também não se pode admitir que a instituição financeira apelante, após deixar de bloquear operação manifestamente atípica e celebrada em contexto suspeito, pretenda conservar em seu patrimônio os efeitos de um negócio nulo. Permitir a cobrança de dívida que a apelada jamais quis contrair, sobretudo em se tratando de pessoa idosa e hipossuficiente, equivaleria a cancelar indevido proveito econômico da instituição financeira e a perpetuar os efeitos lesivos da fraude.

A culpa concorrente, contudo, projeta efeitos sobre a extensão da reparação patrimonial, e é precisamente nesse ponto que se distingue a inexigibilidade da dívida do dano material indenizável. A inexigibilidade atinge integralmente os contratos fraudulentos e impede a cobrança, pela instituição financeira, de quaisquer valores deles decorrentes. Já a reparação material não se confunde com o valor nominal das avenças,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devendo corresponder apenas ao prejuízo patrimonial líquido efetivamente suportado pela apelada.

Esse prejuízo líquido efetivo é representado pela diferença entre, de um lado, os valores indevidamente descontados ou cobrados em razão das operações impugnadas e, de outro, os valores que, embora oriundos de contratos viciados, foram comprovadamente disponibilizados em favor da apelada. Em outras palavras, a dedução dos numerários creditados não importa reconhecimento de validade do negócio, nem afasta sua inexigibilidade, servindo apenas para evitar enriquecimento sem causa e para delimitar, com precisão, a extensão do dano material efetivamente indenizável.

Reconhecida, pois, a contribuição causal da apelada para a consumação do dano, a r. sentença deve ser reformada em parte para limitar a responsabilidade do Banco Mercantil do Brasil S/A a 50% do prejuízo líquido efetivamente suportado pela apelada, assim entendido como a metade do saldo apurado após a compensação entre os valores indevidamente exigidos e aqueles comprovadamente disponibilizados em seu favor.

A restituição, portanto, deve ocorrer de forma simples e restrita a esse montante, pois, em contexto de responsabilidade compartilhada, não se mostram presentes os pressupostos para incidência da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste diapasão, importante trazer à baila os seguintes precedentes desta Turma Julgadora:

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. AUTORA NEGA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. RÉ NÃO COMPROVA AVENÇA VÁLIDA. CULPA CONCORRENTE DA AUTORA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA REDUZIR A RESTITUIÇÃO E AFASTAR OS DANOS MORAIS. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto pela parte ré contra sentença que declarou a inexistência e inexigibilidade de dívidas referentes a contratos de empréstimo pessoal e condenou o banco réu à restituição simples dos valores pagos pela autora, além de indenização por danos morais. A autora alegou ter sido vítima de golpe, resultando na contratação de empréstimos não reconhecidos. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar (i) a responsabilidade da instituição

financeira pela falha na segurança que permitiu a fraude, (ii) a possibilidade de repetição em dobro dos valores pagos, e (iii) a existência de danos morais passíveis de indenização. III. Razões de Decidir 3. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A culpa concorrente da autora foi reconhecida, pois contribuiu para a concretização do prejuízo ao realizar transação de pix sem as devidas cautelas, seguindo orientação do fraudador. Adequado que cada parte arque com 50% do prejuízo relatado nos autos. 5. Não se configuram danos morais, pois ausente identificação de ofensa a direito da personalidade, destacando ainda a contribuição da autora para a concretização do prejuízo. IV. Dispositivo e Tese 6. Recurso parcialmente provido. O réu é condenado a restituir metade dos valores pagos pela autora para quitação dos empréstimos, totalizando R\$ 2.291,00. A condenação por danos morais é afastada. (TJSP; Apelação Cível 1011026-80.2025.8.26.0590; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2026; Data de Registro: 24/03/2026)

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. (TJSP; Apelação Cível 1044674-09.2024.8.26.0001; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2026; Data de Registro: 17/03/2026)

Avançando, no que tange aos danos morais, o reconhecimento da culpa concorrente obsta a fixação de verba reparatória extrapatrimonial no caso em tela.

Embora a falha no dever de segurança do banco apelante seja evidente, a conduta da apelada ao fornecer dados sigilosos e validar as operações mediante senha pessoal contribuiu de forma determinante para o sucesso do ardid. Nesse cenário, o abalo emocional, embora existente, decorre de situação para a qual a própria consumidora colaborou negligentemente, o que afasta o dever de indenizar sob o prisma da responsabilidade compartilhada prevista no art. 945 do Código Civil. A jurisprudência desta Corte Bandeirante consolidou-se no sentido de que a participação ativa da vítima na causa do dano afasta a configuração de ofensa extrapatrimonial indenizável:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA.  
– FRAUDE BANCÁRIA – TRANSFERÊNCIA VIA PIX –  
FORNECIMENTO DE DADOS E UTILIZAÇÃO DE SENHA PELA  
CONSUMIDORA - PARTICIPAÇÃO ATIVA NA CAUSA DO DANO -  
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA  
– FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – TRANSAÇÕES  
DIVERGENTES DO PERFIL DA CONTA – CULPA CONCORRENTE  
– REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DANO MORAL – ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RESTITUIÇÃO SIMPLES. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000720-81.2025.8.26.0063; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Barra Bonita - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Ação indenizatória por fraude bancária. Correntista médica vítima de golpe mediante ligação de falsos funcionários utilizando spoofing telefônico. Entre 09/06 e 11/06/2025, realizadas transações fraudulentas totalizando R\$ 123.469,17 em pagamentos de IPVA e multas de veículos de terceiros. Banco identificou fraude apenas em 13/06/2025. Autora pleiteou ressarcimento integral e danos morais. Sentença julgou procedente, condenando o réu ao pagamento integral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Preliminarmente, cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva. No mérito, existência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da autora e terceiros, dever de monitoramento, aplicabilidade da Súmula 479/STJ, configuração de danos morais e materiais. III. RAZÕES DE DECIDIR: Preliminares rejeitadas. Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, CDC) combinada com culpa concorrente (art. 945, CC). Falha do banco: demora de três dias na identificação da fraude e ausência de monitoramento de transações manifestamente atípicas incompatíveis com perfil da correntista. Golpistas detinham informações bancárias sigilosas, revelando vulnerabilidade sistêmica. Contudo, autora concorreu decisivamente ao fornecer senha pessoal a terceiros e executar transações sem verificação, violando regras básicas de segurança. Culpa concorrente repartida em 50% para cada parte. Ressarcimento material devido pela metade: R\$ 61.734,58. Danos morais afastados ante contribuição determinante da vítima, configurando dissabores patrimoniais cotidianos, não ofensa extrapatrimonial indenizável. Sucumbência recíproca. IV. DISPOSITIVO E TESE: Dado parcial provimento ao recurso. Sentença reformada. Tese: Caracteriza-se culpa concorrente em fraude bancária mediante golpe da falsa central telefônica quando, não obstante falhas no monitoramento e demora na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

identificação de transações atípicas pela instituição financeira, o consumidor fornece voluntariamente senha pessoal a terceiros e executa operações sem verificação adequada, impondo-se repartição proporcional da responsabilidade civil, com ressarcimento parcial dos danos materiais e afastamento da indenização por danos morais. Legislação citada: CDC (art. 14); CC (arts. 945, 927); CPC (arts. 373, II; 1.013); Lei 14.905/24; Súmula 479/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1090593-78.2025.8.26.0100; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)

Dessa forma, reforma-se a r. sentença guerreada para afastar a indenização por danos morais.

Em razão da alteração do resultado do julgamento, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Com efeito, o reconhecimento da culpa concorrente, em idêntica proporção, evidencia sucumbência recíproca, a atrair a incidência do art. 86, *caput*, do Código de Processo Civil.

Isso porque ambas as partes decaíram, em igual medida, de suas pretensões: de um lado, a autora obteve apenas o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos impugnados na exordial e o ressarcimento de metade do prejuízo material líquido; de outro, o Banco Mercantil do Brasil S/A logrou êxito em afastar a restituição em dobro e a condenação por danos morais.

Assim, as custas e despesas processuais devem ser rateadas igualmente entre a apelada e o Banco Mercantil do Brasil S/A.

Quanto aos honorários advocatícios, observados os parâmetros do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, fixo-os em 15% sobre o valor atualizado da causa, percentual que se mostra adequado à natureza da demanda, ao grau de zelo profissional, ao tempo de tramitação do feito e ao trabalho desenvolvido pelos patronos das partes.

Ademais, embora a controvérsia envolva pretensões de conteúdo patrimonial, a apuração do efetivo proveito econômico remanescente torna-se menos objetiva diante da manutenção da inexigibilidade das operações, da limitação da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituição material à metade do prejuízo e da improcedência do pedido de danos morais, de modo que a adoção do valor atualizado da causa, neste caso, prestigia a objetividade, a proporcionalidade e a adequada remuneração do trabalho advocatício.

Ante o exposto, voto no sentido de:

I) **CONHECER EM PARTE** e, na parte conhecida, **DAR PROVIMENTO** ao apelo do Banco Santander (Brasil) S/A, tão somente para sanar o erro material constante do dispositivo da r. sentença, afastando a sua condenação solidária aos ônus sucumbenciais;

II) **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do Banco Mercantil do Brasil S.A. para:

a) manter a declaração de inexigibilidade e nulidade das operações impugnadas, vedados novos descontos ou cobranças delas decorrentes;

b) condenar o Banco Mercantil do Brasil S/A à restituição simples de 50% do prejuízo líquido efetivamente suportado pela autora, assim entendido como a metade do saldo apurado entre as quantias indevidamente descontadas ou cobradas em razão das operações impugnadas e os valores comprovadamente disponibilizados em seu favor, mantidos os consectários legais fixados na r. sentença;

c) julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais;

d) redistribuir os ônus sucumbenciais, rateando-se as custas e despesas processuais em partes iguais entre a autora e o Banco Mercantil do Brasil S/A, fixados os honorários advocatícios em 15% sobre o valor atualizado da causa.

Consideram-se examinadas as matérias suscitadas pelas partes, sendo desnecessária referência expressa a todos os dispositivos legais invocados quando a controvérsia foi suficientemente enfrentada. Para fins de prequestionamento, observa-se a disciplina do artigo 1.025 do Código de Processo Civil.

Eventuais embargos de declaração sujeitam-se às hipóteses restritas do artigo 1.022 do Código de Processo Civil, não se prestando à mera rediscussão da matéria já decidida.

São Paulo, 14 de abril de 2026.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica