



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000309723**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014235-28.2023.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante MARIA DAS GRAÇAS RAMOS ROBBI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**APEL. Nº: 1014235-28.2023.8.26.0590**

**APTE.: MARIA DAS GRAÇAS RAMOS ROBBI**

**APDO.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**COMARCA: SÃO VICENTE**

**JUIZ(A): OTÁVIO AUGUSTO TEIXEIRA SANTOS**

**VOTO Nº: 7376**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RECURSO DA AUTORA. CONTRATOS. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

**I. Caso em Exame**

A autora interpôs apelação contra a sentença que julgou improcedente seu pedido de declaração de inexigibilidade de débito, repetição de indébito e indenização por danos morais, alegando falha na prestação de serviços bancários que facilitou fraude por terceiros.

**II. Questão em Discussão**

A questão em discussão consiste em determinar se a transação bancária mencionada decorreu de culpa exclusiva da autora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

**III. Razões de Decidir**

A relação contratual é de consumo, com responsabilidade objetiva do réu, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O banco não demonstrou a regularidade dos negócios jurídicos, não havendo prova inequívoca da manifestação de vontade da autora em adquirir crédito.

A autora falhou na guarda dos elementos sigilosos de sua conta bancária, contribuindo para o sucesso da fraude ao realizar a leitura de QR CODE encaminhado pelo estelionatário e promover o estorno a terceira alheia à instituição bancária. Reconhece-se a culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

**IV. Dispositivo e Tese**

Recurso provido em parte. Declaração de inexigibilidade de metade da transação impugnada e repartição dos valores entre as partes. Tese de julgamento: 1. Culpa concorrente na fraude bancária. 2. Responsabilidade objetiva do banco e dever de monitorar transações suspeitas.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 945. Código de Processo Civil, art. 85, §2º, art. 98, §3º.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002887-94.2024.8.26.0099, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 16.01.2024.

**Vistos.**

Trata-se de apelação contra sentença de fls. 195/200, que julgou improcedente o pedido da ação, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC e condenou a autora *“ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado atribuído à causa, ex vi do disposto no artigo 85, § 2º, Código de Processo Civil, observado, se o caso, o disposto no artigo 98, §§ 2º e 3º, do aludido Codex.”*

Recurso da autora (fls. 204/213), no qual sustenta, preliminarmente, o cerceamento de defesa. No mérito, alega a falha na prestação de serviços bancários, diante da facilitação da fraude perpetrada por terceiros, que contataram a parte autora, munidos de informações pessoais. Defende a reparação indenizatória moral.

Decorrido o prazo sem apresentação das contrarrazões.

**É o relatório.**

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, sendo isento de preparo dada a gratuidade de justiça concedida e mantida nesta fase recursal (fls. 50), sem resposta.

Por primeiro, afasto a preliminar de cerceamento de defesa.

A decisão de fls. 147 determinou que as partes

especificassem as provas a serem produzidas e sua pertinência.

A autora pugnou pelo julgamento antecipado da lide, conforme se extrai da petição de fls. 151/152:

*“Portanto, ante a evidente falha na prestação do serviço, a autora informa que não possui mais provas a produzir, concordando com o julgamento da lide no estado em que se encontra.”*

Diante da desistência tácita da produção de provas, no momento oportuno, é patente o reconhecimento da preclusão da dilação probatória.

No mais, o indeferimento do pedido formulado pela autora (fls. 183), quanto à expedição dos ofícios, não configura cerceamento de defesa, considerando que é facultado ao magistrado, efetivo destinatário das provas, averiguar a necessidade de produção de novas provas, especificando-as, com vistas a formar seu convencimento, sendo que os ofícios expedidos apontavam que as informações apresentadas pelas empresas de telefonia deveriam trazer *“a data e hora apontadas nos contratos e extratos de fls. 112/136, para que forneça os dados cadastrais do usuário disponíveis em seu sistema”* (fls. 166/170

Neste sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

*“[...] não consubstancia cerceamento de defesa o indeferimento de produção de determinada prova, na hipótese do magistrado, destinatário desta, a considerar despicienda para o deslinde da controvérsia sendo que, ademais, o entendimento esposado pelo Tribunal de origem baseou-se na análise do conjunto probatório carreado aos autos”* (STJ, Resp. n. 1.037.819/MT, Terceira Turma, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 23.02.10).

Destarte, não há que se falar em nulidade da sentença.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização em danos morais.

Sustenta a parte autora que, em 22.08.2023, recebeu ligação de terceiro, apresentando-se como preposto da instituição ré, que possuía informações pessoais e dados bancários da autora, bem como questionava acerca da existência do cartão de crédito nº 4029342513346978 e a realização de descontos na conta corrente de titularidade da autora, no valor total de R\$ 4.000,00, referente a contrato de cartão de crédito consignado.

Narra ter sido orientada a acessar o aplicativo bancária, constatando o bloqueio do acesso, momento em que se dirigiu à agência da instituição solicitando o desbloqueio do aplicativo, o que foi realizado por funcionário da ré.

Alega que, *“novamente em ligação, o funcionário do Banco, de nome Bruno no mesmo dia passou as orientações de como a autora deveria proceder para recuperar o dinheiro dos descontos indevidos, informando inclusive um código numérico que após clicar a autora foi direcionada para sua conta. [...] no dia 23.08.2023, conforme foi orientada a autora entrou em seu aplicativo e constava a quantia de R\$ 4.980,30 (quatro mil, novecentos e oitenta reais e trinta centavos), e a pessoa que estava orientando-a informou que o valor poderia ser levantado no seu próximo pagamento. Convencida de tal situação e da regularidade dos contatos feitos com o “funcionário do banco” ante todos os protocolos de segurança realizados a autora aguardou o dia do pagamento para realizar o saque do valor. No dia 04 de setembro ao conferir seu saldo, verificou que, havia outro lançamento, uma entrada no valor de R\$ 1.330,00 (um mil, trezentos e trinta reais), ao que foi informada pelo sr. Bruno, que se tratava de um residual dos valores descontados, e uma saída através de transação Pix, no valor de \$ 1.700,00 (um mil e setecentos reais), o que não foi por ela realizado. Desse modo, foram retirados os valores mencionados, juntamente com o benefício da autora, ou seja, os valores haviam desaparecido de sua conta corrente, e ainda, constavam descontos de parcelas de*

*empréstimos não realizados por ela no importe de R\$ 521,56 (quinhentos e vinte e um reais e cinquenta e seis centavos). ”*

Sustenta que a narrativa apresentada pelo terceiro foi corroborada pela apresentação de informações e dados pessoais da autora, dando verossimilhança às investidas do estelionatário.

Os pedidos autorais foram julgados improcedentes, insurgindo-se a autora, com vistas à reforma da sentença, para que os pedidos sejam julgados procedentes.

Pois bem.

A relação contratual em testilha é de consumo, de modo que a responsabilidade do réu independe da prova de culpa, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor. O §3º do mesmo artigo dispõe sobre as excludentes de responsabilização, quais sejam, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

O cerne da controvérsia reside em esquadriñar se a transação mencionada decorreu de culpa exclusiva da autora ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

A requerente pretende a declaração de inexigibilidade de débito, ao argumento de que não efetuou a contratação de empréstimos com a instituição financeira.

Diante da negativa de contratação por parte da autora, incumbia ao banco demonstrar a regularidade dos negócios jurídicos.

O ônus probatório não pode ser imposto à requerente, por se tratar de fato negativo, ou seja, que não tenha firmado os negócios com o banco. Caberia a este demonstrar a regularidade das contratações.

No caso em análise, não há prova inequívoca da manifestação de vontade da consumidora em adquirir crédito.

Com efeito, os instrumentos particulares acostados não foram devidamente assinados pela autora, seja de forma física ou eletrônica, não possuindo qualquer elemento que demonstre a ciência da autora acerca da contratação dos empréstimos, como dados de geolocalização, *selfie* do cliente e apresentação de documento pessoal.

Ademais, é certo que para a contratação de mútuo bancário é necessário que a instituição analise as informações pessoais apresentadas pelo contratante, bem como haja inequívoca ciência e concordância com as cláusulas pactuadas, o que não se verifica *in casu* (fls. 112/118 e 127/130).

Ora, cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela titular da conta corrente e, no caso de suspeita de fraude, efetuar o bloqueio ou a notificação do consumidor.

Isso porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Todavia, se, por um lado, dos fatos expostos na petição inicial, constata-se a falha na segurança do serviço prestado pelo banco réu, considerando a operação bancária distinta do perfil financeiro da autora e sem os elementos necessários à pactuação, por outro lado, inescapável reconhecer que a autora falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária, pois o sucesso da empreitada criminosa dependeu também da sua imprudência - afinal, se tivessem os fraudadores já elementos suficientes à prática do crime, sem o concurso da autora, nunca se teriam lançado à laboriosa maquinação de falsear central de atendimento e contatar a correntista, bastando-lhes a direta realização de transações quaisquer.

Ora, é o cliente o guardião da senha e dos demais elementos de segurança, de uso pessoal e intransferível. Tal sistema, bem utilizado, garante muito boa segurança de acesso ao serviço.

No entanto, incontroversamente a autora seguiu curso por entre todos os comandos dos fraudadores, ao realizar o desbloqueio do plástico, as transações à empresa INTENSE CONSULTORIA LTDA. (fls. 133/136) e acessar QR CODE encaminhado pelo estelionatário.

Ressalte-se que a instituição financeira não tem a guarda exclusiva dos dados bancários da autora, como conta corrente, número de cartão de crédito, dentre outras informações básicas, não havendo, portanto, como creditar ao banco a divulgação de tais dados.

Trata-se, portanto, de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, pois que, aqui, “[...] *tem-se o evento danoso resultante de conduta culposa de ambas as partes nele envolvidas. Lesante e lesado o são reciprocamente [...]*” (in Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência; Cláudio Luiz Bueno de Godoy et al; coordenação Cezar Peluso; 13ª Ed; Barueri/SP; Editora Manole; 2019; p. 933).

Por tais razões, o contrato de empréstimo impugnado pela autora deverá ser repartido, em igual proporção, entre as partes.

No tom:

*“Ação declaratória de nulidade contratual c/c repetição de indébito e indenização por danos morais”. Golpe da falsa central telefônica. Autor vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por preposto da instituição financeira, enleou-o em narrativa falseada. Sentença de parcial procedência. Irresignação do banco réu. Transação bancária realizada por terceiro que foi dissonante do perfil do autor. Relação de consumo. Falha na segurança do*

*serviço prestado pelo banco réu. Por outro lado, o autor falhou na guarda dos elementos sigilosos atrelados a sua conta bancária. Sucesso da empreitada criminosa que dependeu também da sua imprudência. Conduta do autor que contribuiu para o evento danoso. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Declaração de inexigibilidade de apenas metade da transação impugnada pelo autor. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre as partes. Valor referente à primeira parcela do empréstimo que foi descontado do benefício previdenciário do autor, tendo este procedido ao depósito nos autos do valor remanescente em sua conta, totalizando cerca de 86% do valor que lhe competia. Afastada a restituição de valores por parte do demandado. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1002887-94.2024.8.26.0099; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024; Destaque nosso).*

Reconhecida a culpa concorrente e inexistindo nos autos elementos que indiquem ter a autora sofrido lesões graves aos direitos personalíssimos, não verifico a existência de danos morais indenizáveis.

Neste sentido:

*“Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do motoboy - Transações bancárias em conta corrente não reconhecidas pelo autor - Correntista autor vítima de fraude ao entregar seu cartão bancário a fraudador (motoboy) passando-se por preposto do Banco réu - Sentença de parcial procedência condenando o Banco réu a restituir a totalidade dos valores debitados da conta do autor - Recursos de ambas as partes - Legitimidade passiva do Banco réu para a ação indenizatória evidenciada - Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva do Banco réu - Súmula 479 do STJ - Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 - Transações bancárias negadas realizadas fora do perfil de gastos do correntista autor - A fraude de terceiros não tem o condão de afastar a*

*responsabilidade objetiva do Banco réu, por se tratar de fortuito interno - Contribuição do autor para o evento danoso ao entregar pessoalmente seu cartão bancário a pessoa desconhecida (fraudador), fato que foi determinante para a consumação da fraude - Culpa concorrente do autor e Banco réu evidenciada - Repartição dos prejuízos materiais (art. 945 do CC) - Sucumbência recíproca evidenciada (art. 86, caput, do CPC) - Danos morais não evidenciados - Recurso do réu provido em parte, negado o recurso do autor.” (Apelação Cível nº 1008890-57.2022.8.26.0286; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16.01.2024; Destaque nosso).*

Destarte, respeitado o entendimento esposado pelo MM. magistrado de origem, de rigor a reforma parcial da sentença para declarar a inexigibilidade de apenas metade da transação não reconhecida pela autora e a repartição dos valores, diante do reconhecimento da culpa concorrente.

Houve sucumbência recíproca, pois a autora decaiu da sua pretensão relativa à indenização por dano moral, além de metade do pedido declaratório e, também, relativo ao dano material, decaindo de parte maior de suas pretensões.

Nessas condições, as partes responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para a autora e 1/3 para o réu, bem como honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa, na proporção de 70% em favor dos advogados do réu e 30% em favor dos advogados da autora, observando-se, contudo, em relação à autora, o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil, por ser beneficiária da gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos acima descritos.

Consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO**

Relator