



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000387890

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002002-46.2024.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante TEREZA DERCI LEMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 23 de abril de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1002002-46.2024.8.26.0369 (1001958-27.2024.8.26.0369 e 1001957-42.2024.8.26.0369 em conexão) - São Paulo

Apelante: Tereza Derci Lemes

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Foro de Monte Aprazível

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Luis Gonçalves da Cunha Junior**

Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 389

AÇÕES DECLARATÓRIAS E INDENIZATÓRIAS. Conexão reconhecida entre três demandas ajuizadas pela autora. GOLPE DO 'FALSO FUNCIONÁRIO' OU DA 'FALSA CENTRAL'. Contratação de empréstimos e transferências via PIX. Fraude praticada por terceiros, através de ligação telefônica em que se passaram por prepostos da instituição bancária e orientaram a autora a realizar uma série de manobras no aplicativo do banco, com a alteração de sua senha, por meio da qual foram contraídos empréstimos consignados e cartão de crédito consignado e realizadas transferências a terceiros desconhecidos via PIX. R. Sentença julgou improcedente o pedido, por culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA. De um lado, houve negligência da consumidora, ao acreditar em inverossímil estória, e ao não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o banco, ela própria fragilizando seus dados, inclusive porque seguiu as etapas de segurança, com alteração de senha secreta, permitindo a transferência de valor para terceiros desconhecidos. Conduta que foi determinante para a consumação da fraude, não havendo que se falar em vazamento de dados ou hackeamento. Lado outro, peculiaridades a indicar que, apesar da relevante conduta culposa da vítima, as transações em discussão não se encaixam no perfil de utilização da conta bancária da autora, notadamente tratando-se de contratação de 3 (três) empréstimos que beiram o valor de R\$ 50.000,00, seguidos de 4 (quatro) transferências via PIX para terceiros não cadastrados, cada uma delas no valor de R\$ 9.999,00, a denotar a evidente fuga do perfil da correntista. Falha na prestação do serviço do réu, na medida em que as operações consecutivas e de elevado valor destoavam do perfil da autora. Fortuito interno. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479).

GOLPE PÚBLICO E NOTÓRIO, DE AMPLA DIVULGAÇÃO E FÁCIL IDENTIFICAÇÃO PELA PESSOA MEDIANA, com noticiário na mídia e advertências reiteradas das instituições financeiras, observada a falta de cuidado da autora, diante da fragilidade e inverossimilhança da estória forjada, típica para gerar desconfiância e estranheza. Exigibilidade de maior cautela. Desídia da consumidora caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas no caso concreto.

JURISPRUDÊNCIA PACÍFICA DO STJ NESSE SENTIDO ("O atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, não se olvida



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC. Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva" (REsp n. 2.094.978, Ministro João Otávio de Noronha, DJe de 05/10/2023.). A par de inúmeros precedentes deste E. Tribunal.

PREJUÍZO QUE DEVE SER REPARTIDO POR IGUAL ENTRE AS PARTES, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL. Necessidade de declaração de parcial inexigibilidade das operações fraudulentas. Estorno e devolução pelo réu, porém, que deve ser de metade dos valores contratados e subtraídos.

DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. Inexistência de notícia de negatificação de crédito ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento. Conduta da autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe, inexistente culpa mais grave do réu, que também foi vítima do estelionato e arcará com prejuízo material. R. Sentença reformada em parte para julgar parcialmente procedente o pedido e condenar o réu indenizar metade do prejuízo, reconhecendo-se assim a sucumbência recíproca. Sentença de improcedência reformada. **RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 163/166 proferida no processo piloto nº 1001957-42.2024, que julgou improcedentes as ações indenizatórias movidas por TEREZA DERCI LEMES contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

Reconhecida a conexão deste feito com as ações nº 1001958-27.2024.8.26.0369 e 1001957-42.2024.8.26.0369, ambas movidas por TEREZA DERCI LEMES contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., com base nos mesmos fatos reportados na petição inicial do feito alhures relatado, e escopo de ver declarada a inexigibilidade das dívidas não reconhecidas pela autora relacionadas a empréstimos consignados, além de cartão de crédito consignado RMC e RCC, a cessação dos respectivos descontos, a repetição dos valores e a indenização dos danos morais suportados.

Recorre a autora (fls. 169/183 dos autos 1001957-42.2024.8.26.0369) aduzindo que o banco apelado não comprovou suficientemente a existência de negócio válido entre as partes, visto que, não trouxe aos autos nenhum contrato de empréstimo consignado, reserva de margem consignada RMC e RCC, que contivessem a assinatura física da apelante. Aduz que foi enganada por estelionatários que de posse de todos seus dados pessoais e bancários, se fazendo passar por funcionários do Banco Apelado, enganou-a fazendo-a crer que ela estaria anulando um empréstimo consignado, tendo a apelante, realizados alguns procedimentos via aplicativo, tendo até criado uma nova senha. Assim requer a inversão do julgado, para que o banco apelado seja condenado a restituir para a apelante os valores descontados de forma indevida do seu benefício previdenciário e, a pagar a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo diante da gratuidade conferida à autora e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

respondido às fls. 187/198.

É o relatório.

Passo a votar.

Cuida-se de relação de consumo, com análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Como narrado na inicial, e observado no boletim de ocorrência, um terceiro golpista, se passando por preposto da instituição financeira, teria solicitado informações à requerente acerca de sua conta bancária e assim, na ingênua confiança, acabou por acatar as orientações do interlocutor e, sem qualquer cautela, criou nova senha pessoal durante o contato com pessoa desconhecida, atuando com negligência e desconsiderando dicas de segurança comumente veiculadas pelos bancos, de não passar senhas, tokens ou quaisquer informações por telefone, sem qualquer garantia de que falava realmente com funcionário do banco, permitiu que fossem efetuadas contratações de empréstimos e transferências de valores e PIX para pessoas desconhecidas.

Embora tenha contatado o réu para relatar a fraude e pleitear a devolução do numerário, evidente que não se revelou possível, dada a agilidade ressabida dos estelionatários que, diante do crédito instantâneo na modalidade PIX, logo somem com o dinheiro recebido, inviabilizando a efetivação do MED – mecanismo especial de devolução, criado pelo Banco Central.

Consta da r. Sentença:

“As contratações impugnadas foram efetivadas via aplicativo da instituição bancária, tendo sido a operação confirmada pela manifestação de vontade da autora, mediante aposição de senha pessoal e intrasferível, cadastrada para estas operações (vide informações de p. 68/69 e 75, dos autos em apenso, não impugnadas).

Frise-se que a modalidade de contratação descrita dispensa a assinatura da contratante no instrumento da avença, eis que sua anuência é manifestada pela via digital mediante aposição de senha, consoante já assinalado (p. 68/69 e 75, dos autos em apenso).

Não bastasse, os créditos decorrentes das operações descritas foram disponibilizados na conta corrente da autora (vide documentos de p. 151, 157, 158 e 159, dos autos nº 1002002-46.2024.8.26.0369, em apenso, não impugnados).

Se a operação, de fato, não foi realizada pela correntista, inequivocamente o foi por quem detinha informação quanto os seus dados bancários e à sua senha pessoal, o que caracteriza descumprimento do dever de cuidado e vigilância da titular, assumindo o risco de sua conduta.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Demais, evidentemente, a disponibilização de crédito e o saque posterior pela autora afasta eventual alegação de fraude da instituição financeira ré no ato da contratação.”

Assistindo razão, em grande parte, ao bem fundamentado convencimento de primeiro grau.

Porém, respeitado entendimento em contrário, a r. sentença comporta reforma em parte.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelado.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos para movimentar dinheiro, o que por óbvio atrai ação de criminosos.

No caso dos autos, a autora foi vítima do golpe do falso funcionário ou da falsa “central de atendimento”, vez que atendeu um telefonema e seguiu todas as instruções do estelionatário, permitindo a concretização de empréstimos e transferências em favor de terceiro desconhecido.

Houve, indiscutivelmente, como apontado na r. sentença, conduta negligente da autora em realizar as operações, inusitadas, atípicas, sem qualquer razão para isso, em favor de pessoa completamente estranha.

Ainda assim, é certo que a própria autora fragilizou seus dados, seguindo as etapas de segurança exigidas para as operações, inclusive senha secreta.

Induvidosa a relevante e decisiva culpa da autora pelos fatos, dada sua falta de cautela, e extrema ingenuidade, principalmente por se tratar de um golpe amplamente divulgado pelas instituições financeiras, inclusive nas mídias.

Sobre o tema, há inclusive julgados desfavoráveis ao consumidor:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO RESCISÓRIA C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. GOLPE FINANCEIRO PRATICADO POR TERCEIROS. ACESSO REMOTO AO CELULAR DA AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Recurso interposto contra sentença que julgou improcedente ação rescisória ajuizada por consumidora contra instituição financeira. A autora alegou ter sido vítima de golpe praticado por suposto funcionário do banco, que teria induzido à abertura de conta, contratação de empréstimo e transferência de valores a terceiros, mediante acesso remoto ao seu celular. Sustentou que a requerida deveria ser responsabilizada pelo ocorrido, sob alegação de falha na prestação do serviço. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira deve ser responsabilizada por fraude praticada por terceiro. III. RAZÕES



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

DE DECIDIR 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias somente se aplica quando há falha na prestação do serviço, como vazamento de dados sigilosos dos clientes que tenham permitido a ação fraudulenta. 4. No caso concreto, a fraude ocorreu exclusivamente devido à conduta da consumidora, que forneceu voluntariamente seus documentos pessoais e concedeu acesso remoto ao seu celular por meio do aplicativo Anydesk, permitindo a realização das operações contestadas. 5. O banco demonstrou que todas as transações foram realizadas pelo celular da própria autora, com uso de senha pessoal e reconhecimento facial, sem qualquer indício de violação dos mecanismos de segurança da instituição financeira. 6. A jurisprudência exige, para a responsabilização do banco, que a fraude decorra de falha de segurança do próprio sistema bancário, o que não ocorreu no caso em exame. 7. Configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, resta afastada a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Tese de julgamento: A) A instituição financeira não responde por fraudes bancárias quando o próprio consumidor, por falta de cautela, fornece seus dados e concede acesso remoto ao seu dispositivo. B) A responsabilidade objetiva do banco por fraudes depende da demonstração de falha na prestação do serviço, especialmente quando há vazamento indevido de dados sigilosos. C) Configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afasta-se o nexo causal e a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, § 2º, 6º, VIII, 14, § 1º e § 3º, II; CC, art. 186; CPC, arts. 355, I, e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297. TJSP, Apelação Cível nº 1108381-76.2023.8.26.0100, Rel. Des. Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 07/11/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1002946-72.2022.8.26.0319, Rel. Des. José Marcos Marrone, j. 26/10/2023. TJSP, Apelação Cível nº 1004393-29.2024.8.26.0577, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 28/02/2025. (TJSP; Apelação Cível 1001423-17.2024.8.26.0493; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Regente Feijó - Vara Única; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral – Golpe da falsa central de atendimento – Instalação do aplicativo AnyDesk no aparelho celular (software que fornece acesso remoto a dispositivos eletrônicos), a mando de golpista, culminando com a realização de transações bancárias fraudulentas - Sentença de parcial procedência – Determinação de restituição dos valores subtraídos da conta - Apelação dos autores – Dano moral incorrente - Honorários arbitrados em quantia condizente com os critérios perenizados no art. 85, § 2º, do CPC - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1048376-80.2022.8.26.0114; Relator (a): Pedro



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – TRANSAÇÕES BANCÁRIAS – GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que convencem – Fraude bancária afastada diante das peculiaridades do caso em concreto – Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas – Apelante que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, baixando aplicativo "Anydesk" que permitiu o acesso remoto dos fraudadores ao seu aparelho celular – Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Rompimento do nexo de causalidade – Falha na prestação de serviços – Inocorrência – Inexistente o dever de indenizar – Ação improcedente. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001419-17.2024.8.26.0319; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lençóis Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024).

APELAÇÃO - Atribuição de efeito suspensivo - Prejudicado - Ausência de interesse processual e ilegitimidade passiva - Inocorrência - Preliminares rejeitadas - Golpe da falsa central de atendimento - Fraude perpetrada mediante ligação telefônica ao autor por suposto preposto do réu - Não demonstrado que o contato do falsário tenha se dado por meio de linha telefônica comumente utilizada pelo réu - Instalação de aplicativo 'AnyDesk' pelo autor em seu aparelho celular - Conduta determinante para o êxito da fraude - Terceiro teve ciência dos dados bancários do autor e, então, acessou a sua conta corrente - Operações que não destoam do padrão de utilização do requerente - Ausência de falha imputável ao banco - Culpa exclusiva do autor e fato de terceiro que afastam o dever de indenizar do réu - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Danos material e moral não verificados - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos e condenar o autor ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários da parte adversa, observada a gratuidade - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000367-55.2023.8.26.0372; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Mor - 2ª Vara; Data do Julgamento: 15/12/2023; Data de Registro: 15/12/2023)

A hipótese, em princípio, seria de fortuito externo.

Entretanto, o caso apresenta peculiaridades que indicam a concorrência de culpa. Isso porque a transação fraudulenta poderia ter sido obstada, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Caberia ao réu demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, considerando a sua particularidade atípica.

Entretanto, isso não ocorreu. Com efeito, as operações que destoam do perfil da autora, que percebe remuneração módica, sem relação com os montantes significativos movimentados em um único dia, de forma sequencial.

Assim, tudo indica que o valor movimentado, cerca de R\$ 50.000,00, destoa do perfil da autora, ainda mais que em favor de pessoa não previamente cadastrada para transferências.

Tem-se, portanto, que o réu não logrou demonstrar que os empréstimos realizados e as transferências fraudulentas estavam concordes com o perfil da autora, ônus que indubitavelmente lhe cabia, em observação ao art. 373, II do Código de Processo Civil.

Nessa conformidade, as transações realizadas em tais circunstâncias, por si seriam suficientes para que fosse detectado pelo sistema de segurança do serviço bancário que criminosos estavam fraudando a autora.

Entretanto, o réu, ao invés de bloquear as operações, permitiu que as sucessivas movimentações fossem realizadas, logo em seguida à troca de senha, tudo a evidenciar a verdadeira ocorrência de fraude.

Inclusive, a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) g.n.

Restou clara, dessa forma, a falha do banco ao não analisar as operações questionadas, pelo que deve responder.

Enfim, apesar da negligência do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a maior segurança dos serviços que disponibilizam e com os quais obtém o lucro de sua atividade empresarial, há de se reconhecer a culpa concorrente, vez que o consumidor, por sua vez, foi absolutamente negligente ao não adotar cautela mínima ao atender uma ligação e seguir todas as instruções dadas, vindo a efetuar transação em favor de terceiro totalmente desconhecido, sem buscar um meio de comunicação idôneo com o réu para confirmar a estória inverossímil inventada pelo golpista.

Por tudo isso, há culpa concorrente, de modo que a condenação do réu à restituição das transações indevidas apontadas na inicial deve ser pela metade.

Ademais, havendo concorrência de relevante culpa da autora e de terceiros, não se vislumbrando culpa grave do réu e lesão aos direitos da personalidade, não há que se falar em indenização por danos morais.

Vale salientar o entendimento do STJ que admite a aplicação da conduta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva (REsp 1.307.032/PR, Quarta Turma, DJe de 1/8/2013; REsp 712.591/RS, Terceira Turma, DJe de 4/12/2006)" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Em igual sentido, as seguintes decisões da Quarta Turma: AREsp n. 2.264.690/RS, Ministro Marco Buzzi, DJe de 17/2/2023; e AREsp n. 2.214.086/RJ, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 13/12/2022.

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE, APÓS RECONSIDERAR DELIBERAÇÃO ANTERIOR, NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE AUTORA.

1. "O atual entendimento do STJ firmou-se no sentido de que, em casos de golpe ou fraude, não se olvida da responsabilidade objetiva das instituições financeiras esculpida no art. 14, § 3º, do CDC.

Ocorre que esta Corte tem admitido a aplicação da conduta concorrente para mitigação da indenização quando há responsabilidade objetiva" (REsp n. 2.094.978, Ministro João Otávio de Noronha, DJe de 05/10/2023.).

1.1. No caso concreto, a Corte a quo, soberana na análise do arcabouço fático-probatório dos autos, concluiu, de forma fundamentada, que, embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, houve concorrência de condutas entre os consumidores e fornecedores, tendo em vista que a apelante atuou com negligência ao confirmar aos estelionatários seus dados pessoais e intransferíveis, a despeito dos constantes alertas veiculados pelas instituições financeiras sobre práticas não efetuadas por seus prepostos. Nesse contexto, para reformar o acórdão recorrido e acolher a tese recursal de que a culpa seria exclusiva da instituição financeira recorrida, é necessário o reexame do conjunto probatório dos autos, procedimento vedado em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ. 2. Agravo interno desprovido. (AgInt no AgInt no AREsp n. 2.387.467/RO, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 4/3/2024, DJe de 7/3/2024 - grifei).

Não há notícias, de que a autora tenha eventualmente deixado de honrar compromissos financeiros assumidos, e muito menos de que seu nome tenha sido incluído em cadastros de restrição ao crédito, sem desdobramentos na esfera moral, ou qualquer outra circunstância a evidenciar que os transtornos sofridos tenham ultrapassado os meros aborrecimentos.

Conforme ensina Sergio Cavalieri Filho, *“na culpa concorrente as duas condutas- do agente e da vítima- concorrem para o resultado em grau de importância e intensidade, de sorte*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que o agente não produziria o resultado sozinho, contando, para tanto, com o efetivo auxílio da vítima". (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 12ª ed. São Paulo. Atlas, 2015 - grifei).

Ademais, o réu não agiu com culpa mais grave e restou estabelecida a culpa concorrente da própria consumidora para a consumação da fraude.

Nesse tipo de prática criminosa, como se observa pela experiência subministrada pela observação do cotidiano, e da praxe diuturna no exercício da jurisdição, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Portanto, se a autora tivesse adotado a conduta elementar de confirmar com seu gerente bancário ou outro funcionário, ou até mesmo com a identificação e qualificação do beneficiário, não teria colaborado para que as transações fossem realizadas.

Havendo culpa concorrente, a doutrina e a jurisprudência, em consonância com o art. 945 do Código Civil, recomendam dividir a indenização, não necessariamente pela metade, mas proporcionalmente ao grau de culpabilidade de cada um dos envolvidos.

Em casos similares, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – "GOLPE DO MOTOBOY" – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Irresignação das instituições financeiras requeridas. 1. PRELIMINARES. 1.1. REVELIA – Indevido reconhecimento da revelia do Banco Itaucard – Ambas as requeridas se manifestaram conjuntamente na contestação apresentada no feito. 1.2. CERCEAMENTO DE DEFESA – Não ocorrência – Matéria fática suficientemente delineada pela prova documental produzida pelas partes. 2. MÉRITO – Direito consumerista (Súmula 297 do STJ) – Aplicabilidade mitigada da Súmula 479 do STJ – Nexo causal não fulminado totalmente pela culpa de terceiros ou da vítima – Culpa concorrente – Instituições bancárias incorreram em ilícito ao não garantir a segurança que delas se esperava, permitindo que terceiros realizassem, no intervalo de um minuto, duas operações de elevado valor, incompatíveis com o perfil da consumidora – Risco da atividade – Condenação dos bancos a suportar metade do desfalque sofrido pela titular do cartão entregue aos criminosos – Danos morais, por outro lado, não constatados, diante da efetiva contribuição da consumidora para a consumação dos desfalques – Jurisprudência. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação nº. 1002038-87.2021.8.26.0274, 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Sergio Gomes, j. 07.10.2022 – grifou-se).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Falha na prestação de serviços relativa a uso de cartão de débito/crédito – Vítima de "golpe" – Troca de cartão efetuada por falsário por ocasião de tentativa de pagamento por meio eletrônico – Culpa concorrente do consumidor – Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CDC e do art. 945 do Cód. Civil. DANO MORAL – Inocorrência – Falha na prestação de serviços bancários que foi causada pelo consumidor – Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude - Sentença reformada em parte – Apelação do réu parcialmente provida, improvida a da autora. (Apelação Cível 1020427-26.2022.8.26.0003; Relator (a): José Tarciso Beraldo; 37ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 04/07/2023 - sem grifos no original)

RECURSO INOMINADO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com ressarcimento e indenização por danos morais. Relação de consumo. Operação de compra realizada por meio de cartão de crédito. "Golpe do delivery", "golpe da maquininha", "golpe do entregador" ou, ainda, "golpe do pagamento da taxa de entrega". Sentença de parcial procedência. Insurgência do banco corréu. Em que pese a autora tenha sido vítima de "golpe" extensamente difundido na mídia e haja contribuído para que o criminoso obtivesse êxito, era dever da instituição financeira impedir a consecução de operação incompatível com a movimentação usual de sua correntista (perfil de consumo). Culpa concorrente reconhecida (art. 945 do Código Civil), pois a modalidade de golpe é de amplo conhecimento, revelando-se o descuido da vítima. Determinação para que a parte ré restitua à autora 50% do valor pleiteado. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido em parte. (TJSP; Recurso Inominado Cível 0003074-53.2023.8.26.0003; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 7ª Turma Recursal Cível; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 12/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024).

Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Transação fraudulenta realizada a partir da conta corrente da autora, após acessar link disponibilizado durante ligação telefônica por terceiro que se passou por preposto do Banco réu e indicou a necessidade de realização de procedimentos para cancelamento de operações suspeitas – Sentença de improcedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada por pessoa que dispunha previamente de dados pessoais e bancários da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição bancária – Transação realizada destoava do padrão de consumo da requerente e não foi bloqueada pelo sistema de segurança do Banco – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, franqueando o acesso de sua conta ao fraudador após acessar link disponibilizado em ligação telefônica, o que possibilitou o acesso do fraudador às funcionalidade de seu aparelho celular, inclusive, de seu aplicativo bancário – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Sentença reformada – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1003295-44.2024.8.26.0048; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. INDENIZAÇÃO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Autores receberam ligação telefônica de terceiro fraudador sobre clonagem do aplicativo, com orientação de dirigirem-se ao caixa eletrônico para atualização de segurança. Práticas de atos que viabilizaram o golpe consistente em contratação de empréstimos seguida de transferências PIX em nome de terceiros. Conduta dos autores determinante para a consumação do golpe. Transações, contudo, que destoavam do perfil de utilização dos autores; não detectadas pelo réu. Presunção da regularidade de operações com utilização de dispositivo habilitado e mediante digitação de senha, não é absoluta. Falha de segurança dos serviços do réu. Configuração de culpa concorrente. Prejuízo material a ser repartido em igual proporção entre as partes. Dano moral não configurado. Eventuais aborrecimento e dissabor decorrentes da conduta negligente dos autores. Sentença reformada em parte com afastamento da condenação por dano moral e reconhecida a culpa concorrente, repartido igualmente o prejuízo material. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012279-47.2023.8.26.0114; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência. Insurgência da parte ré. "Golpe do motoboy". Relação de consumo. Artigo 14, § 3º. Narrativa da peça vestibular e declaração prestada à autoridade policial sobre ocorrência de golpe do motoboy. Fornecimento de cartão e dados bancários a terceiros. Consumidor que tem o dever de guarda do cartão e da senha. Imprudência. Transações, todavia, que fogem do perfil de compra do apelante, atribuindo também ao réu parte da responsabilidade. Culpa concorrente evidenciada. Dano moral. Cabimento. Autora que teve seu nome negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito. Quantum, todavia, que deve ser minorado para R\$ 3.000,00 em virtude das especificidades do caso em tela, que envolvem a culpa concorrente da autora e a ausência de contestação de valores junto à instituição financeira ré. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1017563-36.2023.8.26.0114; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - TRANSFERÊNCIAS VIA PIX - CARTÃO DE CRÉDITO - NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autor que afirma que foi surpreendido com a transferência não autorizada via PIX efetuado da conta mantida junto à corré Nu Financeira S/A, no total de R\$ 2.870,00, para pagamento no cartão de crédito, em 3 parcelas de R\$ 955,89, em favor de conta de terceiro vinculada à corré PagSeguro - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Cabimento em parte. CASO CONCRETO - Filha do autor que narra ter recebido ligação de suposta central de atendimento do banco réu pedindo a confirmação de compras e pagamentos, inclusive na conta de seu pai, ora autor, admitindo que, para cancelar tais transações, que não reconhecia, acabou realizando operações via chave PIX, o que acarretou a transação aqui impugnada. DANOS MATERIAIS - CULPA CONCORRENTE - Responsabilidade tanto da parte autora quanto do réu NUBANK - Fraude perpetrada por terceiros - Negligência do consumidor em não se utilizar de um meio de comunicação idôneo para contato com o banco - Conduta da autora que foi determinante para a consumação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio, notadamente com a transferência de recursos para conta de empresa terceira - Peculiaridades a indicar, porém, que, apesar da conduta imprudente da vítima, o banco não se desincumbiu de seu ônus de provar que a transação em discussão se encaixa no perfil de utilização da conta bancária da parte autora - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos de fortuito interno (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Hipótese de culpa concorrente entre o réu e o autor. RESPONSABILIDADE DA RÉ PAGSEGURO - Ré que não se desincumbiu de seu ônus de provar a regularidade da abertura da conta corrente destinatária do recebimento do PIX fraudulento - Falta de prova de que foram observadas as normas emanadas do Banco Central do Brasil no procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente - Inteligência da Resolução CMN nº 4.753/2019 - Negligência da corré PagSeguro evidenciada. DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome do autor ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da parte autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação e condenar, solidariamente, os réus à restituição da metade dos valores da transação fraudulenta apontada na inicial, reconhecendo-se a sucumbência recíproca. Dá-se parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1030888-86.2024.8.26.0100; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. CULPA CONCORRENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame: Apelação interposta pelo banco réu contra a sentença que declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo e o condenou à devolução dos valores pagos pelo autor e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: determinar se a transação decorreu de culpa exclusiva do autor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira. III. Razões de Decidir: A responsabilidade do réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe demonstrar a regularidade da contratação. Verificou-se culpa concorrente, pois o autor falhou na guarda de seus dados e a instituição financeira não comprovou a regularidade do contrato. IV. Dispositivo e Tese: Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor não exclui a análise de culpa concorrente. 2. A devolução de valores deve ser proporcional à responsabilidade de cada parte. Legislação Citada: CPC, art. 487, I; art. 85, §2º; art. 1.012, § 1º; CC, art. 945; CDC, art. 14. Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 1.893.387/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 22.06.2021; TJSP, Apelação Cível 1031182-92.2021.8.26.0602, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 06.02.2024; TJSP, Apelação Cível 1000438-98.2022.8.26.0596, Rel. Des. Heraldo de Oliveira, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 29.01.2024. (TJSP; Apelação Cível 1000425-27.2024.8.26.0177; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).

Portanto, não há nos autos prova de abalo a qualquer direito de personalidade da autora, tampouco de constrangimento moral, a justificar indenização. Os fatos narrados constituem aborrecimentos e transtornos tolerados no desenvolvimento da vida em sociedade, de modo que não se vislumbra a ocorrência de danos morais indenizáveis, não havendo que se falar em condenação a este título.

Reforma-se, pois, em parte a r. sentença, para reconhecer a culpa concorrente e dividir por igual o prejuízo material, afastado o dano moral.

Nesse quadro, o pedido é julgado parcialmente procedente para declarar parcialmente nulos os contratos de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado, afastar os danos morais e, diante da culpa concorrente entre autora e réu, condenar o apelado a estornar metade do valor das operações e assim restituir à autora metade do subtraído, com correção monetária desde a data do evento e juros de mora a partir da citação, observados os seguintes parâmetros: (i) até 27/08/2024: a correção monetária dar-se-á de acordo com a Tabela Prática deste E. Tribunal, e os juros moratórios incidirão a 1% ao mês (CC, art. 406 c.c. CTN, art. 161, § 1º); (ii) a partir de 28/08/2024: a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Sistema



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Fica, pois, reconhecida a sucumbência recíproca, devem as partes dividir por igual todas as despesas processuais, mantida a fixação de honorários original.

Por fim, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO EM PARTE ao recurso.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator