



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000101-23.2025.8.26.0526, da Comarca de Salto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados EDMILSON DEMARCHI (JUSTIÇA GRATUITA) e SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11684
APELAÇÃO Nº 1000101-23.2025.8.26.0526
APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
APELADOS: EDMILSON DEMARCHI E OUTRO

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Morais e Materiais. Fraude bancária. Sentença de procedência com relação ao Banco Corréu. Irresignação da instituição financeira. Admissibilidade em parte do reclamo.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÕES FORA DO PERFIL DO CLIENTE. CONTRATAÇÕES SEQUENCIAIS. BANCO CORRÉU QUE OPTOU EM NÃO PRODUZIR PROVAS DE SUAS ALEGAÇÕES. Inobservância da segurança necessária no caso concreto. Transações bancárias realizadas em poucos minutos que somaram elevado valor. Movimentações que, à luz das provas produzidas nos autos, revelam-se sobremaneira discrepantes do perfil de transações do consumidor. Precedentes desta e. Câmara. Excepcional reconhecimento de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da Súmula n.º 479 do c. STJ. Inexigibilidade dos débitos, com devolução da quantia.

DANOS MORAIS. Negativação indevida. Dano “in ipsa”, consoante entendimento predominante. 'Quantum' indenizatório. Valor arbitrado em R\$ 4.236,00 que se mostra razoável e proporcional ao caso.

Manutenção da sentença.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “*Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais*” proposta por EDMILSON DEMARCHI contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA..

A ação foi julgada procedente com relação ao Banco Corréu, para
Apelação Cível nº 1000101-23.2025.8.26.0526 -Voto nº - 11684 MF

declarar a nulidade dos empréstimos correspondentes a R\$ 3.188,56, de R\$ 24.686,16, de R\$ 695,00 e de R\$ 530,00, além das operações de cartão de crédito consignado nos valores de R\$ 770,00, de R\$ 1.855,00 e de R\$ 700,00. Na mesma oportunidade, o Banco Corréu foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 4.236,00. Pela sucumbência, o Banco Corréu foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária arbitrada em 10% sobre o valor da atualizado condenação.

Com relação à Corré SHPP BRASIL a ação foi julgada parcialmente procedente para reconhecer a nulidade da conta aberta em nome do Autor. Pela sucumbência recíproca, restou consignado que cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte contrária fixados em 20% sobre o valor do proveito econômico (sobre o pix realizado para a instituição), observada a gratuidade concedida ao Autor (fls. 345/349 e 356/357).

Inconformado, o Banco Corréu vem recorrer, sustentando, em resumo: (i) as transações bancárias foram realizadas de forma eletrônica, em ambiente de *Internet Banking*, o qual exige que o cliente esteja devidamente logado, por meio de seu usuário pessoal, bem como que haja a digitação de agência, conta, chave de segurança do aplicativo e senha do cartão magnético do titular; (ii) não houve a comunicação do suposto golpe em tempo hábil para o evitar a conclusão das transações; (iii) não houve qualquer falha na prestação de seus serviços, uma vez que as transações se revestiram de todos os requisitos de legalidade; (iv) não cometeu qualquer ato ilícito a ensejar a reparação pelos danos materiais e morais. Ressalta que a Corré contribuiu para a abertura de conta fraudulenta. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório, a título de danos morais (fls. 367/389).

Contrarrazões pelo Autor Apelado (fls. 396/403).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Depreende-se dos autos que o Autor pretende a condenação dos Réus ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Narra que, em 07/01/2025, foi surpreendido ao receber em sua residência uma correspondência referente a fatura de cartão de crédito no valor de R\$ 739,41, com vencimento em 05/01/2025. Contudo jamais desbloqueou a função crédito do seu cartão. Assevera que na fatura há apenas um lançamento em 19/12/2024 referente a um “pix parcelado no cartão”.

Ressalta que, ao se dirigir à agência bancária, descobriu a existência de diversas transações bancárias, as quais alega desconhecer.

Afirma que reconhece apenas a entrada do valor de sua aposentadoria em 03/12/2024 (R\$ 1.656,51) e a realização de dois saques equivalentes a R\$ 1.000,00 e R\$ 640,00, informando que as demais transações bancárias são desconhecidas.

Informa que entrou em contato com o Banco Corréu, impugnando as transações, mas não obteve êxito, além disso, lavrou boletim de ocorrência. Assim, não restou alternativa senão ajuizar a presente demanda (fls. 01/10).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de parcial procedência com relação à Corré SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA. e de procedência com relação ao BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A (fls. 345/349 e 356/357).

Pois bem!

Em que pesem as alegações do Banco Apelante, **o recurso não comporta provimento.**

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem*

(técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de parcial procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

“As requeridas apresentaram contestações intempestivas (fl. 288), de modo que se aplica o efeito de presunção de veracidade constante do artigo 344 do Código de Processo Civil: “Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor”. Somado ao efeito da presunção de veracidade, o extrato bancário de fls. 18-20 demonstra uma série de operações efetuadas intensamente, típicas de fraude, esta narrada no boletim de ocorrência de fls. 24-25, trazendo segurança quanto à existência da fraude, confirmando o referido efeito decorrente da ausência de impugnação específica.

Sabe-se que a revelia não impede o revel de produzir provas, recebendo o processo no estado. Todavia, as rés não se desincumbiram do ônus de demonstrarem a existência e regularidade das operações ou a ausência de falha na prestação dos serviços, já que, na espécie, aplicam-se as regras do inciso VIII do art. 6.º do Código de Defesa do Consumidor. A inversão do ônus da prova, instrumento de facilitação da defesa dos direitos do consumidor, fica subordinada ao “critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências” (artigo 6.º, VIII). Ora, não se perca de vista que, como atividades organizadas para a circulação de bens e serviços, as instituições financeiras-rés tem obrigação de

comprovarem, já com a contestação, que deve fazer-se acompanhar dos documentos que embasam suas alegações (art. 434 do Código de Processo Civil), a efetiva regularidade do negócio ou a ausência de falha no serviço, porém no caso as contestações são intempestiva. Aplica-se o entendimento jurisprudencial vinculativo do C. Superior Tribunal de Justiça enunciado na Súmula 479: “As instituições financeiras respondem

objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Com exceção dos dois saques no valor total de R\$ 1.640,00 (mil seiscentos e quarenta reais), o autor não reconheceu as demais operações realizadas em janeiro de 2025, conforme extrato de fl. 18. Por isso, deve ser reconhecida a nulidade dos empréstimos liberando R\$ 3.188,46 (três mil cento e oitenta e oito reais e quarenta e seis centavos), R\$ 24.686,16 (vinte e quatro mil seiscentos e oitenta e seis reais e dezesseis centavos), R\$695,00 (seiscentos e noventa e cinco reais) e R\$530,00 (quinhentos e trinta reais), além das

operações de cartão de crédito consignado com liberação de R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais), de R\$ 1.855,00 (mil oitocentos e cinquenta e cinco reais) e de R\$ 700,00 (setecentos reais), perfazendo um total de R\$ 32.424,62 (trinta e dois mil quatrocentos e vinte e quatro reais e sessenta e dois centavos). Somente de pix realizados, a conta teve débitos que somaram R\$ 30.335,55 (trinta mil trezentos e trinta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos), Além disso, houve recargas de celular num total de R\$ 600,00 (seiscentos reais) e o débito de seguro prestamista de R\$ 1.481,17 (mil quatrocentos e oitenta e um reais e dezessete centavos), perfazendo, portanto, um débito total de R\$ 32.416,72 (trinta e dois mil quatrocentos e dezesseis reais e setenta e dois centavos). A subtração entre os créditos e débitos lançados em conta nesse período de janeiro de 2025 praticamente não deixam prejuízos patrimoniais ao autor, com exceção da cobrança das parcelas das operações anuladas, cuja demonstração deverá ser objeto de liquidação por cálculos em fase de cumprimento de sentença para repetição simples. É que, tratando-se de fraude supostamente cometida por terceiro, não há que se falar em penalização das instituições financeiras com fundamento no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. A conta ilegitimamente aberta em nome do autor junto à corré Shpp Brasil também deve ser declarada nula, com restituição de eventual saldo ao corréu Banco Mercantil, já que se trata de valores advindos do empréstimo creditado por esta instituição e não advindos do autor ou de seu prejuízo. Por fim, o dano moral também se verifica in re ipsa com a negativação do nome do autor (fls. 320-323)” (fls. 346/348).

“Acolho os embargos de declaração para:

1 - Suprindo omissão, reconhecer a inexigibilidade dos empréstimos declarados nulos, já que dos negócios nulos não emana efeitos. 2 – Suprindo omissão, conceder a tutela provisória de urgência para suspender os descontos e impedir/excluir o lançamento do nome da parte autora dos cadastros restritivos por conta dos empréstimos aqui declarados nulos. 3 - Corrigindo erro material, declara-se que como correto o valor de R\$ 3.188,56 (três mil cento e oitenta e oito reais e cinquenta e seis centavos) e não R\$ 3.188,46 (três mil cento e oitenta e oito reais e quarenta e seis centavos), como constou equivocadamente no dispositivo da sentença” (fls. 356).

Quanto à responsabilidade civil do Banco Corréu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. Álvaro Amorim Dourado Lavinsky, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, ainda que banco tente alegar que não tem sequer legitimidade para constar no polo passivo, diante da responsabilidade da Corrê que abriu conta indevida em nome do Autor, tal argumento é manifestamente inócuo para justificar a extinção do processo sem resolução de mérito. Pelas provas apresentadas na petição inicial, mais do que óbvio que o Banco Corréu tem responsabilidade pelo ocorrido.

Não obstante as extensas explicações deduzidas pelo Apelante, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar.

Na espécie, por se tratar de evidente relação de consumo, havendo hipossuficiência econômica e financeira do autor, é de rigor a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII, e Súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça - STJ) e, assim sendo, era ônus do banco requerida demonstrar a inexistência de defeito na prestação de serviço, do qual ele não se desincumbiu (CPC, art. 373, II).

Frisa-se que o pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (CDC, art. 14), de forma que a referida inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Caso não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na 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.”

In casu, competia ao Banco Apelante demonstrar que as movimentações impugnadas foram efetivamente efetuadas pelo próprio cliente. Não obstante não forneceu elementos suficientes para infirmar as alegações do Autor de que as operações não foram por ele efetuadas, ou de que tampouco tenha concorrido para a perpetração da fraude.

Deveria a instituição financeira, a fim de provar serviço prestado com eficiência, ou então fortuito externo, ter apresentado registros de seus sistemas do acesso internet banking, sobretudo de acesso por telefone cadastrado das operações PIX válidas e impugnadas, do que descurou.

Cumprе destacar que a contestação, além de intempestiva, apenas relata genericamente que foi o Autor quem realizou as transações bancárias e que não cometeu qualquer ato ilícito.

Considerando que o Autor apresentou narrativa minudente sobre os fatos, **além de ter comunicado o crime à Polícia Civil**, é certo que incumbia ao Banco Corréu a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do Corréu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu no caso concreto**.

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de contratações sequenciais de elevados valores**, mediante transações que não são corriqueiras.

O cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tais negócios não são corriqueiros e, mesmo assim, foram realizadas inúmeras transações fraudulentas, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante).**

Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça.

Nesse sentido, aliás, *mutatis mutandis*, julgados desta c. Câmara:

“AÇÃO ANULATÓRIA E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Movimentação de valores efetuada sob orientação fraudulenta de meliantes se passando por funcionários do banco apelante. Valores atípicos do perfil do cliente transferidos para diversas titulares em curto espaço de tempo. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. INADMISSIBILIDADE: Elementos dos autos, que demonstram a existência de falha na prestação dos serviços, uma vez que o banco permitiu transações que fogem do perfil de seu cliente. Também houve provável vazamento de informações sigilosas a respeito da conta corrente do autor, que eram de conhecimento dos meliantes, denotando descuido e má prestação de serviço do réu. Dever de restituir a quantia transferida que se impõe. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012682-69.2022.8.26.0625; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 23/06/2023);

“APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade de ato jurídico, com pedido de indenização por danos morais – Fraude em transação bancária – Sentença de procedência – Recurso independente da instituição financeira ré, e apelo adesivo do autor. CERCEAMENTO DE DEFESA – Não ocorrência – Ineficácia de depoimento pessoal para alterar a conclusão adotada – Incumbe ao juiz, destinatário da prova, indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, como dispõem os arts. 355 e 370, parágrafo único do CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação negocial regida pelo CDC – Falha na prestação do serviço evidenciada – Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valor exorbitantes no lapso temporal de um dia – Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, nos

moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Culpa exclusiva da vítima não configurada – Inexigibilidade dos débitos impugnados, com dever de restituição das quantias subtraídas. DANOS MORAIS – Afastamento – Traumas decorrentes da fraude foram provocados por terceiros – Aborrecimento pela recusa ao ressarcimento não supera o mero dissabor – Inexistência de negativação – Indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra ou à imagem. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1023673-67.2021.8.26.0196; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 22/06/2023).

Diante da inexigibilidade dos débitos, de rigor a condenação do Banco Corréu na devolução dos valores, de maneira simples.

Não bastassem, o Apelante não agiu no exercício regular do direito, na medida em que não comprovou a origem e legalidade do seu crédito que originou a negativação do nome do Autor perante os órgãos de proteção ao crédito (fls. 321/323). Trata-se, por evidente, de ato ilícito, que gera o dever de indenizar.

Sendo assim, evidente o dano moral sofrido pelo Autor, em razão de seu nome ter sido incluído nos cadastros restritivos por dívida indevida, além do transtorno para solucionar o ocorrido.

A indenização por danos morais não pode ser exagerada no sentido de causar enriquecimento a quem é indenizado e nem ser fixada em valor irrisório e insuficiente ao fim a que se destina, que é o de evitar e desencorajar futuros equívocos e servir como indenização pelos dissabores experimentados. A ausência de legislação específica torna difícil a fixação do quantum indenizatório, mas doutrina e jurisprudência conduzem o julgador a orientar-se por critérios como o da intensidade do aborrecimento ou constrangimento, da repercussão da ofensa e do grau da responsabilidade.

A indenização por dano moral tem caráter dúplice, tanto punitivo do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agente para que não reincida, quanto compensatório, em relação à vítima, buscando minimizar os aborrecimentos sofridos.

Tendo em conta tais critérios, afigura-se razoável o valor fixado na r. sentença em R\$ 4.236,00, o que se mostra adequado diante das características dos fatos, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Em conclusão, o Banco Apelante não trouxe qualquer alegação apta a infirmar a r. sentença, que deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 20% do valor atualizado da condenação, tendo em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR