



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000093615**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000226-43.2025.8.26.0444, da Comarca de Pilar do Sul, em que é apelante/apelada VIRGILINA ANTUNES DE PROENÇA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 42403**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000226-43.2025.8.26.0444**

**COMARCA: PILAR DO SUL - FORO DE PILAR DO SUL - VARA ÚNICA**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ÉVERTON WILLIAN PONA**

**APELANTE/APELADO: VIRGILINA ANTUNES DE PROENÇA**

**APELADO/APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais. Empréstimos consignados. Fraude perpetrada por terceiros. Montante indevidamente creditado na conta da consumidora, posteriormente transferido para a conta de terceiros desconhecidos. Responsabilidade da instituição financeira. Falha na prestação de serviços identificada. Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade da dívida. Reconhecimento. Restituição devida, a ser realizada de forma simples. Dano moral. Configuração. Desfalque patrimonial injusto, causador de transtornos, frustrações e dissabores. Quantum. Arbitramento em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.**

**RELATÓRIO**

Recursos de apelação interpostos contra r. sentença de fls. 480/490, de relatório adotado que, em ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: *i*) declarar a inexistência da relação jurídica e, por consequência, a inexigibilidade dos valores referentes aos empréstimos representados pelos contratos nº 000808515737 e nº 000808515738, devendo cessar imediatamente a cobrança das respectivas parcelas, caso a providência ainda não tenha sido adotada; *ii*) condenar o réu à restituição de forma simples dos valores descontados, acrescidos de juros de mora legais desde a citação e de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir de cada desconto indevido; *iii*) reconhecer a sucumbência recíproca, fixando ao réu a responsabilidade por 70% e à autora por 30% das custas processuais e dos honorários advocatícios de sucumbência, estabelecendo-se os honorários devidos pelo réu em 7% sobre o proveito econômico obtido (valor dos contratos declarados inexigíveis) e os devidos pela autora em 3% sobre o proveito econômico auferido (valor da indenização por dano moral evitada), observada a gratuidade da justiça deferida à autora.

Apela a autora (fls. 494/500) pretendendo a reforma parcial da sentença, pleiteando a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, a ser fixada em R\$. 10.000,00.

Apela o réu (fls. 504/532), sustentando, em síntese, que os contratos de empréstimo foram celebrados eletronicamente por meio do *Internet Banking*, mediante validação das credenciais de acesso da autora, utilizando dispositivo móvel previamente habilitado pela própria consumidora, com uso de senha pessoal e intransferível, inexistindo, portanto, falha na prestação dos serviços bancários. Alega culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Nega a prática de ato ilícito que enseje a restituição de valores. Subsidiariamente, requer seja a autora condenada à restituição dos valores depositados em seu favor ou, ainda, que se determine a compensação desses valores na quantia da condenação.

Recursos tempestivos, isento de preparo o da autora e preparado o do réu, ambos respondidos (fls. 572/580 e 585/591).

### **VOTO**

Os recursos são analisados em conjunto.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de restituição de valores e indenização por danos morais, na qual a autora afirma ter sido vítima de fraude após receber, em sua residência, indivíduo que se passou por funcionário de supermercado e solicitou sua fotografia sob o pretexto de entrega de brinde. Posteriormente, constatou junto ao INSS a contratação fraudulenta de dois empréstimos consignados em seu nome, sendo um no valor de R\$. 43.316,28 e outro no valor de R\$. 8.043,82, cujo montante, após creditado em sua conta, foram transferidos via PIX para Michele Ferreira Felix, Marcelo Silva Cardona, Vitor Dias Giondo e Gabriell Bezerra dos Reis, pessoas desconhecidas. Mesmo após comunicar o banco, houve novas transferências de valores. Ao buscar esclarecimentos, foi informada de que deveria arcar com os débitos. Registrou boletim de ocorrência e pleiteou tutela de urgência para suspensão dos descontos, bem como a declaração de ilegalidade das operações de empréstimo e a inexigibilidade dos valores decorrentes dos contratos fraudulentos realizados, requerendo a restituição das parcelas cobradas da autora e

indenização por danos morais de R\$. 5.000,00.

O juízo, acertadamente, declarou nulos os empréstimos bancários impugnados na inicial, condenando o réu à restituição simples dos valores indevidamente descontados, cujos fundamentos ora são adotados:

“(...) A relação contratual estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo o réu o fornecedor dos serviços e produtos bancários, segundo a definição do caput do art. 3º da Lei 8.078/1990.

Cabe ressaltar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento já sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça, com a publicação da Súmula 297 ('O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras').

Além disso, trata-se de posição pacífica no âmbito daquele Tribunal que *'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'*.

A questão foi resolvida sob a sistemática dos recursos repetitivos no REsp n. 1.197.929/PR (tema 466). Desenvolveu-se o raciocínio de que as fraudes e golpes se inserem no espectro do fortuito interno ou do risco inerente às atividades desenvolvidas pelas instituições financeiras. O relator do precedente qualificado (REsp 1.197.929/PR) ainda consignou que:

'Com efeito, por qualquer ângulo que se analise a questão, tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como, por exemplo, "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros".

As instituições bancárias, em situações como a abertura de conta-corrente por falsários, clonagem de cartão de crédito, roubo de cofre de segurança ou violação de sistema de computador por crackers, no mais das vezes, aduzem a excludente da culpa exclusiva de terceiros, sobretudo quando as fraudes praticadas são reconhecidamente sofisticadas.

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço.'

O precedente fornece, assim, as balizas para a interpretação do que se enquadra como ato decorrente da culpa exclusiva de terceiros. E só admitiu a adequação às condutas de terceiros que nenhuma relação guardem com a atividade desenvolvida pela instituição financeira.

E, mais recentemente, a Terceira Turma do STJ aprofundou a análise reconhecendo que *'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'*.

Em decorrência desse dever, *'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 Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

O padrão de segurança do serviço prestado pelas instituições financeiras, por força desse entendimento, então, envolve a constante análise do perfil das transações efetuadas pelo consumidor. Identificada transação suspeita, deve a instituição se assegurar da correção e veracidade. E se não o fizer, torna-se responsável pelo dano suportado pelo consumidor (correntista ou não) em decorrência do defeito de segurança do serviço, nos termos do art. 14, do CDC.

Nesse quadro jurisprudencial, o fornecedor de serviços bancários/financeiros, de forma objetiva, responde por qualquer fraude ou golpe aplicado ao consumidor envolvendo tais serviços.

Somente não responderá se, como dispõe o art. 14, do CDC, demonstrar a inexistência da falha na segurança, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, com a ressalva de que, quanto à culpa de terceiro, nos termos acima, somente se a conduta for completamente alheia às atividades bancárias/financeiras.

É em relação a esse quadro que se deve cotejar o caso concreto, no qual a requerente recebeu a visita de um falsário em sua residência e mesmo sem conceder acesso ao seu celular ao terceiro golpista, este chegou a realizar a contratação de empréstimos e transferências bancárias via pix para pessoas desconhecidas.

Está configurada a fraude, não há dúvidas. A ação, apesar de praticada por terceiros, deu-se pelos canais de atendimento do banco (aplicativo), ou seja, não pode ser considerada para afastar a responsabilização por se tratar de fortuito interno.

É cediço que as instituições financeiras devem responder pelo risco que sua atividade indiretamente implica aos direitos do seu público consumidor, buscando, especialmente garantir a segurança das contratações e dos meios em que realizadas.

No caso dos autos, as contratações e transações foram realizadas por meio digital, com assinatura via geolocalização, tem-se, portanto, que a instituição financeira teve acesso à conta da autora.

Destaque-se que a Súmula 479 do STJ dispõe sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em caso de danos gerados por fortuito interno relativamente a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

No caso concreto, constatada a ausência de manifestação de vontade da autora nas contratações e transferências, de igual forma, inexistente, o débito oriundo do contrato.

(...)

Seguindo-se a lógica estabelecida no REsp n. 2.052.228/DF, é preciso verificar se as transações destoam da normalidade das movimentações financeiras da autora. E ficou demonstrado pelos extratos juntados pelo requerido às fls. 265-438 que os empréstimos e as transferências não são condutas comuns.

Os empréstimos no valor de R\$ 41.879,99 e R\$ 7.773,16 foram realizados em 19/12/2024. Na mesma data (fls. 431), foram realizadas transferências pix às contas de terceiros desconhecidos, Marcelo Silva Cardona e Michele Ferreira Félix, nos valores de R\$ 4.900,00, R\$ 4.700,00 e R\$ 4.500,00.

No dia 20/12/2024 foram realizadas mais transferências via pix para Michele Ferreira Félix nos valores de R\$ 7.100,00 e R\$ 2.800,00, e para Gabriel Bezerra dos Reis nos valores de R\$ 7.200,00 e R\$ 2.480,00.

Houve ainda uma transferência via TED no valor de R\$ 8.500,00 para Michele Ferreira Félix em 21/12/2024.

Veja-se que o banco em nenhum momento entrou em contato com a correntista para verificar e confirmar as transações de empréstimos e transferências, mesmo envolvendo altos valores, consumando as irregularidades.

Trata-se de técnica muito utilizada por golpistas digitais chamada de '*Phishing*', em que criminosos se passam por funcionários de empresas legítimas e as fazem compartilhar informações pessoais ou realizar operações bancárias que não pretendiam. Ao contrário dos ataques virtuais praticados tradicionalmente, em que se utilizam de vulnerabilidade técnicas nos sistemas bancários, os '*Phishers*' se valem de técnicas de engenharia social para obter informações e/ou fazer com que as vítimas realizem operações bancárias.

O banco não demonstrou haver transações semelhantes em outras ocasiões. Por isso, deve ser responsabilizado pela sua inação, por não ter identificado o desvio do perfil das movimentações da correntista, indicativo

da possível fraude, e as bloqueado.

Houve defeito na prestação do serviço, de modo que o banco responsável pelos danos suportados. Em consequência, de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica (negócio jurídico) referente aos empréstimos, com a conseqüente inexigibilidade das dívidas por parte da instituição bancária, com a restituição dos valores descontados a título de amortização.

Sendo assim, de se declarar que o requerido deverá arcar com o valor das transações via PIX. O pagamento, entretanto, deve ser singelo e não em dobro, eis que, a despeito das falhas, não há violação à boa-fé objetiva.

Portanto, de rigor a procedência do pedido” (fls. 483/489).

Conquanto tenha o réu alegado a regularidade das operações financeiras impugnadas, certo é que não restou comprovada que a autora as tenha realizado, deixando a instituição financeira de trazer elementos concretos a infirmar a conclusão do julgado.

Deste modo, restou evidenciada a falha no sistema de segurança do réu, salientando-se que eventual fato de terceiro não exclui a sua responsabilidade, uma vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica por ele exercida.

A adoção de sistemas *online* e a contratação de serviços diretamente em canais de autoatendimento decorre da tecnologia criada pelas instituições bancárias, as quais, sem dúvida, têm responsabilidade objetiva nessas operações de risco envolvendo seu negócio.

Constitui risco das instituições financeiras a obrigação de assumir situações em que não se tenha apurado exclusiva culpa do consumidor nas operações que apresentem suspeita de fraude.

É o que estabelece a 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*”.

A propósito, vale ainda mencionar o Enunciado nº 14 desta Seção de Direito Privado: “*Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por*

*danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.*

Destarte, as circunstâncias relatadas justificavam mesmo a declaração de inexistência das operações financeiras e o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira pelo ilícito.

Por outro lado, respeitada a convicção do juiz sentenciante, restou configurado dano moral passível de indenização. A situação vivenciada pela autora, que se deparou com a contratação de empréstimos e com descontos de prestações de valor expressivo, permite presumir os danos morais, que, em tais casos, estão *in re ipsa*, ou seja, independem da específica comprovação.

Não se trata, pois, de episódio que traduza situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelou o que serviu de fundamento ao pedido inicial.

Tocante ao valor da indenização, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp 318379- MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Desta forma, destinando-se a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais a desestimular a repetição da conduta ilícita praticada e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, impõe-se acolher o valor pleiteado na inicial, e não aquele requerido no recurso de apelação. Assim, revela-se justo e adequado fixar a indenização em R\$. 5.000,00 (cinco mil reais), montante que se revela compatível com as circunstâncias, atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Referida quantia será corrigida monetariamente a partir da publicação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deste acórdão pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE (Lei nº 14.905/2024). Os juros moratórios serão contados desde o evento danoso no importe de 1% ao mês, e, a partir de 30.8.2024, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos (Lei nº 14.905/2024).

Por fim, não há se falar, no caso, em compensação da condenação com o valor creditado na conta da autora, que não o usufruiu.

Destarte, a reforma da sentença, nos termos enunciados, resulta sucumbimento mínimo da autora, e, em consequência, incumbe ao réu arcar com o pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais, estes redimensionados para 20% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, dá-se provimento em parte ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso do réu.

Fernando Sastre Redondo  
Relator