



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000316936

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000273-76.2025.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada IRACEMA LEAL RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

PAULO ALCIDES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Voto nº 57415

APELAÇÃO CÍVEL: 1000273-76.2025.8.26.0198

FORO DE FRANCO DA ROCHA

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: IRACEMA LEAL RIBEIRO

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Demandante vítima de golpe, tendo os estelionatários realizado empréstimos, seguros e transferências de valores. Banco não comprovou a compatibilidade das transações com o perfil de gastos da consumidora. Verificada a falha na prestação de serviços. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Restituição, em dobro, dos valores debitados. Lesão extrapatrimonial caracterizada. Indenização fixada em R\$7.000,00 atende à dupla finalidade reparatória/punitiva.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A interpõe recurso de apelação, por não se conformar com a r. sentença de procedência (fls. 436/452), proferida na ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais, proposta por IRACEMA LEAL RIBEIRO.

Alega que as operações foram realizadas com o fornecimento de dados bancários e senha eletrônica da correntista, sendo desta a culpa exclusiva pela concretização da fraude. Afirma adotar todas as providências de segurança para evitar a prática de golpes, inexistindo falha na prestação dos seus

serviços. Reputa incabível a restituição dos valores. Pugna pelo afastamento da condenação por prejuízos extrapatrimoniais; subsidiariamente pede a redução da indenização fixada a tal título. Requer o provimento do apelo (fls. 456/470).

Contrarrazões (fls. 499/508).

É o relatório.

Trata-se de ação proposta contra instituição financeira, na qual a autora afirma ter sido vítima de golpe, no qual os estelionatários realizaram empréstimos, transferências, contratação de cartões consignados e seguros (fl. 436). Postula a restituição em dobro dos valores debitados de sua conta, além da indenização por danos morais.

Insurge-se o réu contra a procedência dos pedidos.

Pesem os argumentos apresentados, o recurso não comporta provimento.

De início, cumpre assinalar, conforme a Súmula 297 do STJ, "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Sendo a apelada hipossuficiente em relação ao banco, caberia a este comprovar a regularidade das transações, ônus do qual não se desincumbiu.

Embora a instituição financeira tenha alegado que as movimentações financeiras se deram por aplicativo, mediante fornecimento de dados bancários e senha, não demonstrou que elas se enquadravam no perfil da consumidora.

As transações objeto desta ação foram realizadas entre 21/11/2024 e 26/11/2024, em total descompasso com o padrão de consumo da autora, a qual é idosa, recebe aposentadoria de aproximadamente um salário-mínimo, e utiliza

sua conta apenas para o recebimento de seu benefício previdenciário.

Destarte, insubsistente o argumento do requerido da ausência de sua responsabilidade em decorrência da culpa exclusiva da requerente ou de terceiros; as instituições financeiras devem tomar todas as cautelas necessárias para certificar a veracidade das movimentações nas contas de seus clientes.

Caracterizada, portanto, a falha na prestação dos serviços.

O art. 14, do CDC, define como objetiva a responsabilidade do fornecedor por defeitos no serviço. As transações efetuadas pelos golpistas efetuadas constituem fortuito interno do banco (Súmula 479, do E. STJ), que não zelou pela segurança de suas operações.

Assim, os prejuízos devem ser suportados pela instituição financeira, por ser parte do risco de sua atividade; portanto, a restituição dos valores desviados da conta da requerente deve ocorrer nos exatos moldes estabelecidos pelo MM. Juízo *a quo*.

O abalo moral é evidente; a existência de operações bancárias desconhecidas extrapola a esfera do mero aborrecimento.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, a fixação no valor de R\$7.000,00 atende à dupla finalidade reparatória/punitiva, sendo inclusive inferior à arbitrada por esta Câmara em situações análogas.

Confira-se

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de

indébito e indenização por danos morais. Contrato de empréstimo consignado. Alegação de fraude. Ausência de prova de contratação. Descontos indevidos em conta corrente de recebimento de aposentadoria da autora referentes a parcelas de empréstimos não contratados. Responsabilidade objetiva. Dano moral indenizável cabível. Quantum que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Inexigibilidade de débito. Dano material indenizável. Inaplicabilidade do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Necessária a demonstração de má-fé. Aplicação sistemática com o art. 940 do Código Civil. Reforma parcial da r. sentença para que a devolução se dê na forma simples. Recurso provido da autora e parcialmente provido do banco.” (TJSP; Apelação Cível 1001164-63.2020.8.26.0266; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/07/2021; Data de Registro: 26/07/2021).

Concluindo, com base nos fundamentos apresentados, mantém-se a r. sentença.

Em decorrência do trabalho adicional em sede recursal, a verba honorária a ser paga pelo requerido é majorada para 12% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos neste grau de jurisdição todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, nega-se provimento ao
recurso.

PAULO ALCIDES AMARAL SALLES
Relator