



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278746

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000386-49.2025.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., é apelada MARIA DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000386-49.2025.8.26.0127

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.a.

Apelado: Maria da Conceição dos Santos

Comarca: Carapicuíba

Voto nº 6753

**Ementa: CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO FRAUDULENTO.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FRAUDE
ELETRÔNICA. FORTUITO INTERNO. INVERSÃO
DO ÔNUS DA PROVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO. DANO MORAL. RECURSO
DESPROVIDO.**

I. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmulas 297 e 479/STJ).

II. Fraude eletrônica configura fortuito interno. Risco inerente à atividade bancária. Segurança nas operações integra o serviço prestado.

III. Inversão do ônus da prova. Banco não comprovou regularidade da contratação nem autenticidade das transações com dados técnicos (IP, geolocalização).

IV. Padrão atípico das operações (empréstimo vultoso e transferências PIX para destinatários desconhecidos) deveria ter acionado mecanismos de segurança. Inércia caracteriza falha no serviço.

V. Dano moral configurado. Comprometimento de recursos alimentares de consumidora idosa. Quantum mantido em R\$ 5.000,00.

VI. Recurso desprovido. Honorários majorados para 12% (art. 85, §11, CPC).

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. contra a r. sentença de fls. 237-243, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com pedido reparatório de danos morais e materiais ajuizada por MARIA DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS, julgou **procedentes os pedidos**, nos seguintes termos : *“Isto posto, julgo procedente a presente demanda para: a) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado operação número 000808240920, bem como de todas as parcelas dele decorrentes; b) condenar o réu a devolver todos os valores descontados dos proventos da autora a título das parcelas do referido empréstimo, com correção monetária pelo IPCA desde cada desconto e juros de mora pela Taxa Selic, deduzida da variação do IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/2024, desde a citação; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPCA desde a presente data e juros de mora pela Taxa Selic, deduzida da variação do IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/2024, desde a citação; d)*

determinar que a autora proceda à devolução do valor remanescente conforme depósito judicial de fls. 52/54, qual seja, R\$ 27.988,25; e) tornar definitiva a liminar anteriormente concedida. Condeno ainda o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação”.

Em suas razões recursais (fls. 247-272), o banco apelante sustenta, em síntese, a validade da contratação do empréstimo consignado, afirmando que a operação foi realizada por meio de *internet banking*, em aparelho habilitado pela própria apelada, mediante utilização de *login* e senha pessoal e intransferível. Argumenta pela culpa exclusiva da consumidora, que teria permitido acesso de terceiros às suas informações confidenciais, viabilizando a fraude. Cita precedentes jurisprudenciais em seu favor e impugna a condenação à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais, requerendo, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório e a compensação com os valores creditados na conta da apelada.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 323-324).

Contrarrazões às fls. 328-333, pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decido.

De início, verifica-se a presença de todos os pressupostos processuais, sejam intrínsecos ou extrínsecos, para a admissibilidade do apelo, razão pela qual o recurso deve ser conhecido.

Respeitados entendimentos contrários, a sentença deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos, que adoto como razões de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Não obstante, como elementos adicionais à manutenção da decisão atacada, acrescento os fundamentos abaixo elencados.

A controvérsia recursal cinge-se em verificar a responsabilidade da instituição financeira apelante pela contratação de empréstimo consignado e subsequentes transferências via PIX, operações que a parte autora nega ter realizado, alegando ter sido vítima de fraude.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo-lhe aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira por danos

decorrentes de falha na prestação de seus serviços é objetiva, prescindindo da demonstração de culpa, com fundamento no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A segurança das operações bancárias é parte integrante do serviço prestado, caracterizando-se a ocorrência de fraudes por terceiros como fortuito interno, inerente ao risco da atividade empresarial.

Corroborando tal entendimento a Súmula 479 do C. 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”*.

No caso concreto, a apelada, pessoa idosa e beneficiária de aposentadoria, alega que em 16/10/2024 foi vítima de fraude que resultou na contratação de um empréstimo consignado no valor de R\$ 38.365,70, seguido de transferências que esvaíram a maior parte do crédito de sua conta.

O banco apelante, por sua vez, defende a tese da culpa exclusiva da consumidora, sustentando que as operações foram validadas mediante senha pessoal e intransferível. Contudo, tal argumento, desacompanhado de provas robustas, não é suficiente para afastar sua responsabilidade.

O ponto fulcral para o deslinde da causa reside no ônus probatório.

O MM. Juízo *a quo*, em correta aplicação do artigo 6º, VIII, do CDC, inverteu o ônus da prova e, em decisão saneadora de fls. 224, fixou como pontos controvertidos, atribuindo ao banco réu o dever de comprovar: a utilização de IP de origem previamente cadastrado no momento da realização do contrato; o envio de SMS ou e-mail de confirmação; e a localização geográfica das transações impugnadas e o atendimento aos padrões utilizados pela correntista.

Ocorre que, instado a produzir tais provas, o apelante manteve-se inerte. Solicitou dilações de prazo (fls. 226/227 e 231/232), que foram parcialmente deferidas, culminando na decisão de fls. 233 que concedeu um último prazo improrrogável de 10 dias, sob pena de julgamento do feito no estado em que se encontrava. Mesmo assim, o banco não apresentou os documentos e informações técnicas que lhe competiam, limitando-se a juntar cópias genéricas de contratos e telas sistêmicas que apenas atestam a ocorrência das operações, mas nada dizem sobre sua autoria e legitimidade.

A ausência de apresentação das provas técnicas, como geolocalização e endereço de IP, que estavam em seu poder e eram essenciais para corroborar a autenticidade das operações, opera em desfavor do apelante.

Tal omissão torna a alegação de regularidade da contratação frágil e insuficiente para ilidir a verossimilhança das alegações da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, o perfil das operações, contratação de vultoso empréstimo seguida de transferências via PIX em curto espaço de tempo para beneficiários desconhecidos, é manifestamente atípico e incompatível com o histórico de movimentação financeira da apelada, uma aposentada com rendimentos modestos.

Tais transações deveriam ter acionado os sistemas de segurança do banco, que falharam em detectar e bloquear a fraude em tempo hábil.

Ainda que se considerem os precedentes jurisprudenciais trazidos pelo apelante, os quais reconhecem a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima em golpes de engenharia social, é imperativo notar que, no presente caso, a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar essa circunstância.

Portanto, diante da falha na prestação do serviço, consubstanciada na ausência de mecanismos de segurança eficazes para impedir a fraude, a declaração de inexigibilidade do débito e a restituição dos valores indevidamente descontados são medidas que se impõem, tal como decidido na origem.

Quanto à restituição, a r. sentença determinou que fosse feita de forma simples, por entender não caracterizada a má-fé da instituição financeira. Neste ponto, ausente recurso da parte autora, deve ser mantida a restituição de forma simples.

No que tange aos danos morais, a situação vivenciada pela apelada ultrapassa, em muito, o mero dissabor. A angústia de ver suas economias e seus proventos de aposentadoria, de natureza alimentar, serem reduzidos por débitos fraudulentos, além do desgaste para tentar solucionar o problema administrativamente, configura abalo psicológico passível de indenização.

O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), fixado em primeira instância, mostra-se razoável e proporcional às peculiaridades do caso concreto, atendendo à dupla finalidade do instituto: compensar o abalo sofrido pela vítima e desestimular a reiteração da conduta lesiva pelo ofensor, sem, contudo, gerar enriquecimento ilícito.

Destarte, a r. sentença não comporta qualquer reparo, devendo ser mantida em sua integralidade.

Por fim, diante do desprovimento do recurso, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a r. sentença, e majoro os honorários advocatícios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursais para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

Ficam prequestionadas as matérias de índole constitucional e infraconstitucional debatidas.

Advirto que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com propósito infringente poderá ensejar a multa do art. 1.026, § 2º, do CPC.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relatora