



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000072311**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000429-29.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSE DE MORAIS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7090**

**Apelação nº 1000429-29.2025.8.26.0048**

**Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A**

**Apelado: José de Moraes**

**Comarca: Atibaia**

**Juiz (a): Adriana da Silva Frias Pereira**

Apelação cível. Direito do consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Instituição financeira. Golpe “boa noite, Cinderela”. Sentença de parcial procedência. Irresignação da ré. Saques, compra com cartão de débito e contratação de empréstimo consignado em curtíssimo lapso temporal. Operações atípicas e dissociadas do perfil do consumidor. Falha na prestação do serviço. Dever de segurança. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Culpa concorrente configurada. imprudência do consumidor na guarda de cartão e credenciais. Art. 945 do Código Civil. Divisão proporcional dos prejuízos. Restituição simples de 50% dos valores impugnados. Pedido subsidiário de compensação. Inexistência de enriquecimento sem causa. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

**VISTOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 167/173 que, nos autos da ação de restituição de valores e danos morais, restou assim decidida a pretensão inicial: *“JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para o fim de declarada a inexigibilidade de 50% dos valores das transações contestadas pelo autor, e para condenar o requerido a restituir ao autor 50% do valor das parcelas do contrato de empréstimo consignado, além de 50% do valor das demais transações impugnadas (saques e compra com cartão de*

*débito realizados no dia 19.10.2023), com os acréscimos referidos na fundamentação. Por conseguinte, extingo o processo com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, I, do CPC. Em razão da sucumbência recíproca, cada uma das partes arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais. Condeno, ainda, o requerido ao pagamento de honorários da parte contrária, em 10% do valor da condenação; e o autor, ao pagamento de honorários em 10% sobre o do valor atribuído à causa, corrigido. As verbas de sucumbência em relação ao autor somente serão devidas na hipótese do artigo 98, § 3º, CPC. Oportunamente, arquivem-se os autos observadas as formalidades legais”.*

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de apelação as fls. 170/190, sustentando que não houve falha na prestação do serviço, pois as operações impugnadas foram realizadas mediante uso do cartão original e senha pessoal do correntista, em terminal de autoatendimento, circunstância que caracteriza culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, configurando fortuito externo e afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ. Argumenta que a inversão do ônus da prova foi indevidamente aplicada, por ausência dos requisitos legais, e requer a reforma integral do julgado para julgar a ação improcedente; subsidiariamente, caso mantida a nulidade contratual, pleiteia a compensação dos valores creditados ao autor, nos termos do art. 182 do Código Civil, a fim de evitar enriquecimento sem causa, além de prequestionar dispositivos constitucionais e infraconstitucionais para fins de eventual interposição de recursos excepcionais.

Contrarrrazões a fls.197/203.

Preparo devidamente recolhido (fls. 513).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos encaminhados para este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 11 de dezembro de 2025.

#### **É o relatório.**

O recurso não merece provimento.

Extrai-se dos autos que a parte autora ajuizou a presente Ação Declaratória de Nulidade de Negócio Jurídico cumulada com Indenização por Danos Morais em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, alegando, em síntese, que, no dia 19 de outubro

de 2023, foi vítima do golpe “Boa noite, Cinderela”. Relata que foi abordado na rua por duas mulheres, que o convidaram para beber e não se lembra de nada além disso. Diz que, ao retomar a consciência, percebeu que haviam levado o seu celular, roupas e documentos, dentre eles seus cartões de crédito e débito do banco requerido, e verificou que foram realizados saques e a contratação de um empréstimo consignado, operações que destoam de seu perfil de consumo, que usava a conta bancária apenas para o recebimento do seu benefício assistencial. Sustenta que houve falha na prestação de serviço pelo banco, daí porque é devida a indenização pelos prejuízos por ele sofridos. Requereu a concessão de tutela de urgência para suspensão dos descontos das parcelas do empréstimo e, ao final, a procedência da ação, para o fim de se declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado e de todas as movimentações realizadas de forma fraudulenta, e ainda para condenar o requerido a lhe pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00, sem prejuízo da condenação nas verbas de sucumbência.

Citado, o réu apresentou contestação alegando, em síntese, que as operações questionadas pela parte autora foram realizadas eletronicamente, em terminal de autoatendimento, mediante uso de cartão e senha pessoal e intransferível, há mais de um ano, com crédito do valor diretamente na conta da parte autora. Sustenta que compete exclusivamente ao cliente a guarda de seus dados e senha, não podendo ser imputada ao banco qualquer responsabilidade pelos prejuízos narrados, decorrentes de culpa exclusiva do autor ou de ato de terceiro. Defende a validade do contrato, refuta o pedido de repetição de valores e impugna a caracterização e extensão de dano moral. Ao final, requer a total improcedência da ação.

Sobreveio sentença de parcial procedência, reconhecendo a culpa concorrente.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente

caso a caso.

Na hipótese dos autos, da narrativa exposta na exordial e dos elementos constantes no boletim de ocorrência (fls. 15/18), o quadro fático é incontroverso. No dia 19 de outubro de 2023, em curto lapso temporal o cartão foi utilizado para a contratação de um empréstimo bancário, no valor de R\$ 4.186,00, além de diversos saques e uma compra com cartão de débito, no valor de R\$ 8.470,00, que se afastam do histórico de perfil do correntista, pessoa idosa e beneficiária de prestação assistencial de baixa renda. A prova documental revela a atipicidade das operações pela concentração temporal, pela soma expressiva e pela ruptura com o padrão de uso habitual da conta, circunstâncias que exigiam a atuação do sistema de prevenção a fraudes por meio de bloqueio automático, validação adicional ou contato ativo para confirmação, o que não se verificou.

O regime de responsabilidade do fornecedor, em hipóteses de defeito do serviço, independe de culpa. O serviço é defeituoso quando não entrega o nível de segurança que legitimamente o consumidor pode esperar à luz do modo de fornecimento e das expectativas razoáveis. A jurisprudência consolidada reconhece a natureza de fortuito interno das fraudes perpetradas mediante utilização do ambiente tecnológico, de credenciais bancárias e de canais eletrônicos do próprio fornecedor, por se tratar de risco inerente e previsível da atividade que deve ser mitigado por procedimentos de gestão de risco e monitoramento.

O argumento de que as transações foram validadas com cartão físico e senha pessoal não afasta, por si, a obrigação de dispor de barreiras adicionais quando o padrão flagrado sinaliza desvio manifesto de comportamento, sobretudo em contas de baixa movimentação. A prova não indica a adoção de qualquer protocolo eficaz de detecção e resposta a padrão anômalo. Ao revés, o conjunto de lançamentos sucessivos (fls. 19/22) foi integralmente processado, sem resistência do sistema.

Na espécie, a parte ré não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transações livres de vício, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as

transações, o que não ocorreu.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, cartões com altos limites, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 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 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”.*

*In casu*, as operações impugnadas são totalmente dissonantes da movimentação padrão do perfil de consumo da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor e realizadas em curto espaço de tempo, é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY".



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Neste cenário, devida a reparação pelo dano material experimentado, sendo a condenação da parte à restituição do valor da transação fraudulenta realizada medida de rigor.

Não procede a tese de fortuito externo. Ainda que a subtração do cartão se tenha dado no meio social por atuação de terceiro, a consumação do prejuízo demandou a interface com a infraestrutura do fornecedor e a validação de operações de risco em sequência, o que reconduz o evento à esfera do risco de empreendimento. A excludente do parágrafo terceiro do artigo catorze reclama demonstração de inexistência de defeito ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, com ruptura do nexo causal. O apelo não logra comprovar tais hipóteses. A narrativa limita-se a reiterar a existência de cartão e senha, sem prova técnica de que as operações, no padrão e contexto observados, se mantinham dentro do perfil e de que os mecanismos de controle disponíveis foram acionados. Falta demonstração específica de diligência compatível com o estado da arte dos sistemas antifraude.

Lado outro, embora se reconheça eventual falha no sistema de segurança da instituição financeira, verifica-se que a parte autora deixou de adotar cuidados elementares na guarda de seus cartões de débito e crédito. Contribuiu, assim, para o resultado danoso ao não impedir a subtração do cartão e ao permitir, por imprudência, a utilização indevida de suas credenciais pessoais. Assim, mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que a requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

Tivesse a parte autora adotado mínima cautela, poderia ter evitado o malogro.

O banco, por sua vez, falhou ao não deter ou submeter a validação reforçada um conjunto de transações evidentemente fora do perfil do correntista.

Portanto, a solução de mérito que reconheceu culpa concorrente mostra-se equilibrada. A divisão igualitária dos prejuízos encontra amparo no artigo 945 do Código Civil e na jurisprudência que, em hipóteses análogas de sequência de operações atípicas após subtração de credenciais, reparte as consequências entre as partes, à vista da concausa.

E, tendo a parte autora agido de forma absolutamente imprudente, resta perfeitamente caracterizada a culpa concorrente, donde emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material pois, se a autora não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização de compras suspeitas e que fugiam do perfil do cliente.

O pedido subsidiário de compensação não encontra resistência no modelo decisório adotado, porque a sentença já determinou restituição na razão do percentual de responsabilidade fixado, partindo do reconhecimento de inexigibilidade de metade das movimentações e da devolução simples de cinquenta por cento dos valores do empréstimo e dos demais lançamentos impugnados, o que impede enriquecimento sem causa e preserva o retorno proporcional ao estado anterior. Não há razão para ampliação da compensação para além do abatimento já contemplado, pois o crédito disponibilizado não legitima a transferência integral do risco operacional ao consumidor quando se constatou defeito do serviço.

Em síntese, a sentença apreciou corretamente a relação de consumo, identificou defeito do serviço pela autorização de operações sucessivas e atípicas em curtíssimo espaço temporal sem validação complementar, aplicou comedidamente a culpa concorrente e modulou adequadamente os efeitos patrimoniais com restituição simples proporcional, rejeitando o pleito de dano moral. O apelo não traz elementos probatórios ou jurídicos capazes de desconstituir tais premissas.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO**, mantendo integralmente a sentença. Majoro os honorários advocatícios em favor dos patronos da parte autora para 12% da condenação, nos termos do artigo 85, §11 do Código de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo Civil.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**  
**RELATOR**