



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000262705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000494-33.2025.8.26.0627, da Comarca de Teodoro Sampaio, em que é apelante MARIA JOSÉ DA SILVA RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 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. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1000494-33.2025.8.26.0627

Comarca: Teodoro Sampaio

Juiz(a) da causa: Erika Lais Ferreira Portela Vieira

Apelante: MARIA JOSÉ DA SILVA RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelado(a): BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Voto nº 5400.

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Parcial provimento.

I. Caso em Exame

Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e repetição de indébito, movida contra Banco Mercantil do Brasil S/A. A autora foi vítima de golpe, resultando em contratação não autorizada de empréstimo e transferência via PIX.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela segurança das operações financeiras e (ii) a configuração de danos morais e a restituição dos valores descontados.

III. Razões de Decidir

3. O banco falhou em monitorar e bloquear transações atípicas, caracterizando defeito na prestação do serviço, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.

4. A improcedência dos danos morais se justifica pela contribuição da autora na facilitação do golpe, não configurando abalo à integridade da personalidade.

IV. Dispositivo e Tese

5. Parcial provimento do recurso para condenar o apelado à restituição integral e em dobro dos valores descontados.

Tese de julgamento: O banco responde objetivamente por falha na segurança das operações financeiras. Não se configuram danos morais devido à contribuição da autora no evento danoso.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, art. 42

Código Civil, art. 945

Código de Processo Civil, art. 492

Lei nº 14.905/2024, art. 389, art. 406

Trata-se de apelação interposta por MARIA JOSÉ DA SILVA RIBEIRO
contra a r. sentença proferida pelo Juízo da Vara Única do Foro de Teodoro Sampaio,
Apelação Cível nº 1000494-33.2025.8.26.0627 -Voto nº 05400

que julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais c/c repetição de indébito e tutela antecipada de urgência movida em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Litigam as partes, na referida ação, na qual a autora narra ter sido vítima de golpe após ligação de suposto funcionário do requerido, resultando na contratação não autorizada de empréstimo de R\$ 3.687,37 e transferência via PIX de R\$ 4.150,00. Requer tutela antecipada para suspensão das cobranças e, no mérito, a inexigibilidade do débito, repetição do indébito em dobro e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

O d. juízo de origem julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexigibilidade do contrato de empréstimo, determinando o cancelamento dos descontos na conta bancária da autora e condenando o réu a restituir metade dos valores indevidamente descontados, com base no art. 945 do Código Civil (culpa concorrente), reconhecendo falha na segurança do serviço prestado pelo banco como um dos motivos centrais para os fatos narrados. Afastou danos morais pela contribuição significativa da autora e excluiu o PIX por ausência de pedido expresso (art. 492, CPC).

Em razões de apelação, a recorrente insurge-se contra a parcial procedência, sob o argumento de que a sentença reconheceu o caráter fraudulento do contrato, mas se contradiz ao afastar danos morais e limitar a restituição, alegando responsabilidade objetiva do banco (Súmula 479/STJ), inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC), repetição em dobro (art. 42, CDC) independentemente de má-fé e danos morais presumidos (*in re ipsa*) por fraude contra pessoa hipervulnerável.

Em contrarrazões, a apelada pugna pelo desprovemento integral do recurso, sustentando a ausência de elementos novos ou capazes de infirmar os fundamentos da sentença, já amplamente refutados em contestação, notadamente quanto à não configuração de dano moral indenizável e culpa concorrente da autora. Complementa o apelado que a instituição bancária não praticou atos ilícitos, prestando o devido serviço contratado. Tais elementos culminariam na manutenção

integral da sentença e no indeferimento do pedido recursal.

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 17.891,60.

Feito este relato, passo à análise do recurso.

A controvérsia cinge-se à fraude bancária sofrida por consumidora hipervulnerável, pensionista idosa com renda mensal de R\$ 1.346,00 como única fonte de subsistência, vítima do golpe da falsa central de atendimento, na qual a autora, ludibriada por interlocutor que se passou por funcionário do banco, confirmou voluntariamente dados pessoais e efetuou operações notoriamente atípicas - contratação fraudulenta de empréstimo no valor de R\$ 3.687,37 (parcelado em 36x R\$ 840,85, total R\$ 30.270,00), além de PIX de R\$ 4.150,00 para terceiro desconhecido - , montantes absolutamente destoantes do histórico modesto da apelante, uma vez que se demonstrou às fls. 148/183 que raramente realizava movimentações acima de R\$ 500,00, fato incontroverso nos autos que, por si só, impunha à instituição financeira o dever de segurança reforçado, com monitoramento e bloqueio automático de movimentações suspeitas, nos termos da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor combinado com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, caracterizando fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária e defeito na prestação do serviço, independentemente da autenticação por senha ou *token* - mecanismos que não eximem o fornecedor do ônus de impedir desvios evidentes do perfil do correntista.

Nessa conjuntura, impunha-se ao Banco Mercantil do Brasil S/A o dever de segurança inerente à prestação adequada do serviço, com monitoramento proativo e bloqueio automático de operações suspeitas, providências crescentemente exigidas pela jurisprudência pátria como mecanismos antifraude essenciais.

Revelaria-se insustentável, inclusive, eventual alegação de inexistência de obrigação legal ou contratual de análise de perfil transacional, à luz da crescente consolidação jurisprudencial que obriga as instituições financeiras a implementar ferramentas de inteligência para identificar e impedir movimentações destoantes do padrão do correntista, sob pena de configuração de defeito qualitativo na prestação do serviço.

Tal falha evidencia-se de maneira cabal no caso concreto, caracterizada pelo nítido descompasso entre os valores movimentados ilicitamente e o histórico financeiro da autora, o qual registra rotina de proventos regulares e baixas movimentações cotidianas incompatíveis com empréstimo vultoso e PIX expressivo realizados no mesmo dia, direcionados a destinatários sem histórico prévio e sob modalidades estranhas ao perfil da pensionista, operações que deveriam ter ativado de imediato os protocolos de segurança bancários.

Ainda que a autora não tenha agido com a cautela devida, concorrendo para o dano ao fornecer dados e efetuar transações em golpe amplamente conhecido - conduta que justifica o indeferimento dos danos morais, como ainda será exposto neste voto - , tal omissão não se configura como exclusiva nem suficiente para romper o nexo de causalidade e responsabilidade objetiva bancária quanto aos danos materiais.

Com efeito, o banco somente estaria eximido da responsabilidade objetiva pela reparação integral se, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o ilícito houvesse decorrido de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor. O que emerge dos autos, todavia, é uma falha compartilhada entre: 1) a autora, por ter confiado na falsa central; 2) os terceiros golpistas; e 3) o apelado, que poderia e deveria ter monitorado e bloqueado as transações nitidamente destoantes do padrão de consumo da correntista.

Uma vez que o banco falhou em ativar protocolos preventivos diante da atipicidade gritante das transações, responde objetivamente pela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor combinado com a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e do art. 42, parágrafo único, do CDC, impondo-se reformar a sentença para confirmar a inexigibilidade do empréstimo fraudulento de R\$ 3.687,37, mas com a consequente **devolução integral e em dobro** dos valores já descontados, acrescida de correção monetária desde cada desconto e juros de mora desde a citação, além da abstenção de novas cobranças, sem que prosperem as teses de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, pois o evento danoso decorre diretamente da esfera de risco inerente ao serviço bancário.

No tocante aos consectários legais, a Lei nº 14.905/2024 alterou os artigos 389 e 406 do Código Civil, estabelecendo que, a partir de sua entrada em vigor, a correção monetária, na ausência de convenção ou previsão legal específica, deve ser calculada pelo IPCA, e os juros de mora devem observar a taxa legal, que corresponde à Taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária. Em relação ao período anterior à entrada em vigor da nova legislação, a aplicação da SELIC já era reconhecida pela jurisprudência consolidada, com base em recurso repetitivo (REsp 1.795.982/SP e REsp 2.070.287/SP), e nesse sentido deve ser aplicada a referida taxa SELIC sobre o valor devido, sem cumulação com outros índices de correção.

No entanto, quanto aos danos morais pleiteados no montante de R\$ 10.000,00, mantém-se a improcedência do pleito, porquanto a parcela de culpa da autora na facilitação do acesso fraudulento - ao confiar e fornecer credenciais sem verificação mínima, além de efetuar as operações por própria iniciativa - configura contribuição relevante por parte dela mesma para o abalo sofrido, tornando o ilícito possível, em parte, por sua própria conduta, de modo que o episódio não ultrapassa, por isso, o patamar de mero dissabor cotidiano que não abala a integridade da personalidade da autora, afastando a configuração de dano extrapatrimonial indenizável.

Por fim, quanto ao pedido de restituição do valor transferido via PIX no montante de R\$ 4.150,00, confirma-se a não apreciação do pleito por ausência de pedido expresso na petição inicial, em observância ao princípio da congruência, não prosperando a tentativa recursal de ampliação do objeto da lide, pois a inicial restringiu-se à declaração de inexistência de débito e repetição do indébito referente aos descontos do empréstimo fraudulento c/c danos morais, sem delimitação específica da devolução da referida transferência, não se admitindo julgamento *extra petita*.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto e do que mais dos autos consta, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença apenas a fim de condenar o apelado à restituição **integral e em dobro** dos valores indevidamente descontados.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica