



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000005059

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000775-11.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSÉ BENEDITO DE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 15 de janeiro de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000775-11.2025.8.26.0361

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: JOSÉ BENEDITO DE SIQUEIRA

COMARCA: 5ª VARA CÍVEL DE MOGI DAS CRUZES

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO ALEXANDRE DA CÂMARA LEAL BELLUZZO

VOTO Nº 227

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. FRAUDE BANCÁRIA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Autor que nega a celebração dos contratos de empréstimo consignado. Ônus da prova que incumbia ao réu, do qual não se desobrigou. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da contratação. Inversão do ônus da prova. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Insubsistente a alegação de culpa exclusiva da vítima. Dever da instituição financeira de zelar pela segurança das operações e de adotar medidas preventivas adequadas. Relação jurídica inexistente. Reconhecida a inexistência dos contratos, cabível a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor. Dano moral configurado. Descontos indevidos sobre benefício previdenciário de natureza alimentar. Indenização bem fixada em R\$ 5.000,00 em primeiro grau, valor compatível com a extensão do dano e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença de procedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré contra a r. sentença de fls. 286/290, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência dos contratos nº 0069863220001 (cartão de crédito

consignado), 910002154707 (empréstimo sobre 13º salário de 2025), 910002154709 (empréstimo sobre 13º salário de 2026) e 000807970659 (empréstimo) e reconhecer a inexigibilidade dos respectivos débitos, bem como para condenar o apelante à restituição simples dos valores indevidamente debitados do benefício previdenciário da parte autora, ao pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00 e ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 20%.

Em suas razões recursais, sustenta o réu que a r. sentença deve ser integralmente reformada, pois, do que se vislumbraria dos documentos nos autos, a contratação dos empréstimos teria ocorrido de forma regular, válida e firmada de forma livre e consciente pelo autor, inexistindo qualquer elemento que demonstre vício de consentimento, fraude ou irregularidade na formação do negócio jurídico. Alega que a sentença desconsiderou o princípio da boa-fé objetiva e o postulado da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*) ao declarar a inexistência do débito. Sustenta que não restou demonstrado o nexo causal entre o golpe praticado por estelionatários e eventual atitude do banco apelante, pois, se houve alguma falha de segurança, essa não seria atribuível ao apelante, mas sim ao apelado, que não tomou as devidas providências para proteger suas informações pessoais. Defende, ainda, a inoccorrência de dano moral indenizável e, subsidiariamente, caso mantida a sua condenação à indenização deste, que seja minorado o montante fixado. Por fim, requer a total improcedência dos pedidos formulados na inicial e, subsidiariamente, caso mantidos, que seja determinada a compensação dos valores a serem pagos com aqueles recebidos pelos empréstimos discutidos.

Recurso tempestivo, devidamente processado e preparado (considerando a complementação comprovada às fls. 401/403), com apresentação de contrarrazões às fls. 366/394.

É o relatório.

O recurso não comporta acolhimento.

Trata-se de ação declaratória cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais proposta em face do Banco Mercantil do Brasil S/A, na qual o autor alega que recebe aposentadoria do INSS e que foi vítima de fraude bancária, uma vez que foram contratados diversos empréstimos em seu nome, sem a sua anuência ou conhecimento, e os valores foram imediatamente transferidos para outras contas por meio de operação PIX. Sustenta que jamais autorizou as referidas contratações, tratando-se, portanto, de operações realizadas à sua revelia. Em razão disso, pleiteia a declaração de inexistência dos contratos impugnados, a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, sob o argumento de que a conduta do banco lhe causou abalos financeiros e psicológicos.

A presente apelação foi interposta contra a r. sentença *a quo*, que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência dos contratos nº 0069863220001 (cartão de crédito consignado), 910002154707 (empréstimo

sobre 13º salário de 2025), 910002154709 (empréstimo sobre 13º salário de 2026) e 000807970659 (empréstimo) e reconhecer a inexigibilidade dos respectivos débitos, bem como para condenar o apelante à restituição simples dos valores indevidamente debitados do benefício previdenciário da parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00.

É cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

Além disso, tratando-se de relação de consumo, cabível a inversão do ônus de prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências

No presente caso, a parte autora nega ter firmado os contratos que deram origem aos descontos em seu benefício previdenciário, conforme relatado na petição inicial. Diante dessa negativa, competia ao réu demonstrar a regularidade da contratação e a existência da relação jurídica invocada, não sendo exigível do demandante a prova de fato negativo.

Entretanto, embora a instituição financeira sustente a regularidade das transações e a possibilidade de realização dos contratos digitais, não trouxe aos autos quaisquer documentos capazes de comprovar que foi feito qualquer tipo de verificação da identidade do autor no momento das contratações. Não foi apresentada cópia do documento do autor ou comprovação de verificação biométrica fácil ou mesmo dados de geolocalização do momento da assinatura.

Com efeito, é certo que, ao celebrar contratos com consumidores, sobretudo aqueles relativos a empréstimos consignados e formalizados por via exclusivamente digital, incumbe à instituição financeira adotar todas as providências necessárias à verificação da autenticidade dos documentos e da identidade do proponente, com a implementação de mecanismos de segurança capazes de coibir eventuais práticas fraudulentas, o que não se verifica ter ocorrido no caso em tela.

Ressalta-se que a relação jurídica em questão possui natureza



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumerista, razão pela qual se aplica a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC. Assim, competia ao réu comprovar a existência da relação contratual e a autenticidade dos contratos, **ônus do qual não se desincumbiu.**

Deste modo, inafastável o reconhecimento de que os documentos trazidos pelo réu não infirmam a alegação de negativa de contratação, uma vez não comprovam de forma inequívoca a manifestação de vontade da parte autora.

Ainda, a corroborar a ocorrência da fraude alegada pelo apelado, verifica-se que os quatro contratos ora discutidos foram formalizados em um período inferior a uma hora, tendo o autor comprovado que os valores recebidos foram imediatamente transferidos, via operação PIX, para outras contas de titularidade de terceiros desconhecidos.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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”*.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“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”*.

No presente caso, diante da natureza das contratações, o período da sua realização e as transferências bancárias realizadas, conduta claramente suspeita e condizente com fraude, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Assim, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos seus correntistas.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PROVIDO, EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco Bradesco S/A, em razão de

alegado golpe bancário. Os autores alegam que foram vítimas de fraude, a resultar em empréstimo pessoal e transferências não autorizadas. A sentença declarou a nulidade do empréstimo e das operações de transferência e condenou o banco à devolução dos valores, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a Súmula nº 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros. 4. A falha no sistema de segurança do banco foi caracterizada, uma vez que as operações contestadas destoam do perfil usual dos autores, em especial devido aos seus altos valores em curto período de tempo, e o banco não atuou para evitar a fraude. Devida a restituição dos valores, na forma simples, pois não caracterizada a má-fé ou a culpa grave do requerido. 5. Danos morais não caracterizados. Condenação afastada. IV. Dispositivo 6. Recurso provido, em parte. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 389, parágrafo único, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1003467-21.2024.8.26.0004, Rel. Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 07.02.2025 (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1004022-97.2023.8.26.0319; Rel. Des. Jayme de Oliveira; j. 30/04/2025)

Isto posto, não configurada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, são evidentes as falhas na prestação do serviço, e a responsabilidade (objetiva) pelo ocorrido, fato que está inserido no risco da atividade por ele explorada. Nesse contexto, correta a sentença ao declarar a inexistência dos contratos e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como ao condenar o réu à devolução dos valores descontados.

Quanto à indenização por danos morais, também se mostra correta a r. sentença ao reconhecer que cabe ao réu responder *in casu* pelos danos causados ao consumidor, por ter este experimentado graves prejuízos e transtornos em decorrência dos fatos em questão, sobretudo considerando os descontos ocorridos em seu benefício previdenciário, que possui caráter alimentar, além da perda útil de seu tempo ao ter que ajuizar a presente ação, conforme a teoria do desvio produtivo.

No que se refere ao *quantum debeat*, deve-se levar em conta as condições econômicas das partes, o dano e a sua extensão, para que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gere enriquecimento ilícito de uma parte nem configure pena civil, sem, contudo, olvidar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Isto é, a indenização deve ser arbitrada “*mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado o autor da ofensa*” (RT 706/67).

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de “representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimação prudencial” (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, “*O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso*”. (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rei. Min. Sálvio De Figueiredo Teixeira, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a “*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*” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrihgi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

No caso dos autos, considerando a extensão dos danos sofridos pelo apelado em virtude dos fatos narrados na inicial, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado pela r. sentença mostra-se adequado às circunstâncias do caso concreto, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, revelando-se, ainda, suficiente para compensar os transtornos suportados, sem, contudo, ensejar enriquecimento ilícito, motivo pelo qual não comporta acolhimento o pedido para sua minoração.

Nesse sentido é o entendimento desta C. Câmara:

CONTRATO BANCÁRIO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais Empréstimo consignado Golpe da falsa portabilidade Ação julgada parcialmente procedente Inconformismo da instituição financeira - A questão em discussão consiste em: (i) verificar a regularidade dos procedimentos de contratação eletrônica adotados pelas instituições financeiras; (ii) definir a responsabilidade das instituições financeiras por fraude - Aplica-se o

Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras - Ausência de prova acerca da licitude do ajuste - Incidência da Súmula 479 do C. STJ - A fraude cometida por terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira, configurando fortuito interno Danos morais configurados pela privação de verba alimentar do autor, não sendo mero aborrecimento - Indenização por danos morais reduzida para R\$ 5.000,00, considerando a natureza compensatória e pedagógica Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1003159-23.2025.8.26.0077; Rel. Des. Rogério Danna Chaib; j. 17/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença mantida – Recurso não provido (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1053564-71.2024.8.26.0506; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. 18/08/2025)

Por fim, restou comprovado nos autos que os valores advindos dos empréstimos ora questionados foram imediatamente transferidos, por meio de operação PIX, para outras contas bancárias, não tendo o autor se beneficiado de qualquer valor a justificar o pedido de compensação formulado pelo apelante, que deve ser rejeitado.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que *“o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão”* (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu.

Quanto aos honorários recursais, como já fixados percentual máximo legal, deixo de majorá-los nesta seara.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator