



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000247272**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000800-30.2025.8.26.0650, da Comarca de Valinhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada INES MARIA ZANIVAN BALBINO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1000800-30.2025.8.26.0650**

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

**Apelada: Ines Maria Zanivan Balbino**

**Ação: Declaratória c/c indenização por danos materiais e morais**

**Origem: 3ª Vara da Comarca de Valinhos**

**Juíza de 1ª instância: Dra. Márcia Yoshie Ishikawa**

**Voto nº 23.540**

**DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "Golpe do presente". Relação de consumo. Inversão do ônus autorizada. Falha na prestação do serviço identificada. O fato de o crime ter ocorrido fora das dependências bancárias não isenta as instituições financeiras de sua responsabilidade, que é objetiva. Dicção do art. 14, do CDC e Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexistência de culpa da consumidora. Ausência de excludente da responsabilidade. Inaplicabilidade do art. 14, § 3, incisos I e II do CDC. Declaração de inexistência das operações questionadas na inicial. Medida que se impõe. Danos morais. Configurados. *Quantum* indenizatório. Manutenção. Observância aos princípios de proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 192/199, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se reforma do *decisum* porque: a) regularidade das operações realizadas por senha da correntista através do canal *Internet Banking*, com autenticação da usuária que, no caso, foi realizada em 29.08.2024 às 12:24:26, através do dispositivo móvel Motorola G60; b) sistema bancário, portanto, não apresentou qualquer defeito; c) culpa exclusiva da vítima como causa determinante do evento danoso, o que exclui a responsabilidade objetiva; d) por ausência de cautela, franqueou aos meliantes os meios necessários para o sucesso do golpe; e) apelada confessa que permitiu fotografia por terceiro estranho em frente à sua residência; f) simples *selfie* não efetiva transações bancárias, sendo necessária senha que, de algum modo, foi acessada por terceiros; g) dever de guarda da senha é da correntista; h) não apresentou réplica, deixando de impugnar alegações do apelante em sua contestação; i) inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ; j) fraude perpetrada em ambiente externo; k) inexistência de danos morais indenizáveis ou redução do valor fixado; l) subsidiariamente, reconhecimento da culpa concorrente, afastando-se condenação por danos morais m) por consequência, inversão do ônus sucumbencial (fls. 203/213).

Tempestiva e preparada (fls. 215/216, vieram aos autos contrarrazões (fls. 221/228).

É a síntese do necessário.

Narra a autora na inicial que, no dia 29.08.2024, foi vítima de golpe conhecido como "golpe da *selfie*", na medida em que um indivíduo simulou ser entregador do Mercado Livre e a abordou em sua

residência, alegando entrega de encomenda advinda da loja "O Boticário". Na ocasião, o entregador pediu que ela se posicionasse para fotografia ao pretexto de comprovar a entrega, o que fez.

Sucedede que, ao verificar seu extrato bancário, notou que foram realizadas diversas transações em sua conta, inclusive empréstimo em seu nome, somando prejuízo de R\$.8.211,97.

Afirma que não possui aplicativo bancário em seu celular, tampouco se dirigiu à agência para realizar referidas operações, assim, lavrou Boletim de Ocorrência e reclamação junto ao réu, que foi negada sob justificativa de que as transações foram realizadas mediante senha pessoal.

Neste contexto, promoveu a presente demanda, em que objetiva declaração de inexistência dos empréstimos, restituição da quantia e indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, nos seguintes termos:

*" (...) Ante o exposto, confirmando a tutela anteriormente deferida, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão inicial para:*

*a) declarar a inexistência de relação jurídica e, conseqüentemente, a nulidade dos contratos de empréstimo nº 000807988555, nº 910002158870 e nº 910002158871, e,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*consequentemente, determinar ao réu que se abstenha de efetuar quaisquer cobranças ou incluir o nome da autora nos cadastros de inadimplentes com relação a tais débitos.*

*b) condenar o banco réu a restituir à autora a quantia de R\$ 1.088,03 (mil e oitenta e oito reais e três centavos), com acréscimo de correção monetária a partir de cada desembolso, e juros de mora a partir da citação;*

*c) condenar o banco requerido à compensação por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 STJ) e juros de mora a contar da citação".*

Daí o inconformismo.

A sentença não comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Cediço que a responsabilidade do fornecedor de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (artigo 14 do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do referido diploma legal excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste viés, cumpria à instituição financeira o ônus de provar a incidência das causas excludentes previstas no referido dispositivo legal.

*In casu*, o golpe sofrido pela autora e a dinâmica da fraude perpetrada pelo criminoso restaram incontroversos.

Indubitável que a fraude praticada pelo suposto entregador de encomenda constitui fato estranho e desconexo à atividade bancária, interferindo na relação de causalidade, que se estabelece unicamente entre a conduta do criminoso e os danos sofridos pela vítima.

No entanto, tal circunstância não tem o condão de descaracterizar a falha na segurança oferecida pela instituição financeira

e isenta-la da responsabilidade a ela imputada.

Como se observa, o Banco se limita ao argumento de que as transações são regulares porque teriam sido realizadas através de *Internet Banking*, com senha da correntista e autenticação da usuária.

Entretanto, os documentos colacionados pelo requerido não comprovam suas alegações.

Isto porque as denominadas "*Pesquisa de LOGs*" não contêm qualquer indicativo do IP do aparelho utilizado, geolocalização, biometria facial ou prova cabal de acesso, por *login* e senha, à plataforma digital da instituição financeira (fls. 128/133).

E conquanto alegue que as contratações se deram com a autenticação na conta da Apelada a partir de um dispositivo móvel Motorola Moto G60 (fls.206), não há sequer indício de prova nesse sentido, visto como nas referidas "*Pesquisas de LOGs*" (fls 128/130) consta como terminal de operação "0000", operador "00000", autorização "0000000000", dados que à evidência não comprovam a utilização pela autora dos mecanismos apontados em sua defesa, ou seja, que foi realizado através do canal *Internet Baking*, com senha e autenticação da usuária, através do dispositivo móvel.

Não bastasse, tais documentos não demonstram qualquer procedimento de verificação e aprovação das transações.

Denota-se ainda que, afora as referidas pesquisas de Logs, trouxe como prova apenas comprovantes da liberação dos empréstimos impugnados pela autora (fls 134/135) e extratos financeiros dos contratos (fls. 137/140), documentos que a obviedade não comprovam a contratação pela autora.

Sublinhe-se que a requerente afirma não possuir aplicativo instalado em seu celular e, à míngua de impugnação específica pelo réu, tem-se como incontroverso este fato.

Acresça-se que a falha na prestação do serviço se agrava frente à ausência de prova pelo réu - ônus que lhe incumbia - de que as transações estivessem fora do perfil da consumidora, vez que trouxe somente extrato do mês da ocorrência (fls. 141/144), impossibilitando a devida análise desta circunstância.

Lado outro, cumpre consignar que os empréstimos e os pagamentos PIX foram realizados no mesmo dia, de forma sequencial, como bem observou o d. Magistrado (fls. 193/194):

*" (...) Foram identificados três contratos firmados pela autora na mesma data. **O primeiro, denominado Empréstimo Imediato (Contrato nº 000807988555), liberou o valor de R\$ 2.714,97 (fls. 124 e 136), tendo sido contratado às 15h50min. Na mesma ocasião, foram celebrados dois contratos de Empréstimo 13º Salário INSS: o de nº 910002158870, referente ao 13º salário de 2025, que liberou R\$ 480,00 (fls. 126 e 134), também às 15h50min, e o***

de nº 910002158871, relativo ao 13º salário de 2026, com liberação de R\$ 367,00 (fls. 122 e 135), contratado às 15h51min. No total, os empréstimos somaram R\$ 3.561,97, valor creditado na conta da autora ainda em agosto de 2024 (fl. 141), poucas horas após o recebimento do benefício previdenciário.

Além disso, verificam-se dois pagamentos via PIX realizados em 29 de agosto de 2024, ambos debitados da conta da autora: o primeiro, no valor de R\$ 1.500,00, às 12h28min, destinado a Ana Kelli Moura da Silva (fl. 131); e o segundo, de R\$ 3.150,00, às 15h52min, em favor de Washington Silva Rodrigues (fl. 132).

*Tem-se, assim, que a soma dos valores liberados pelos empréstimos (R\$ 3.561,97) com os montantes enviados via PIX (R\$ 4.650,00) resulta em R\$ 8.211,97, correspondendo exatamente ao valor indicado na petição inicial".*

Neste cenário, na qual a instituição financeira não foi capaz de detectar tais anomalias de transações, identificadas *ictu oculi* com a simples avaliação física do extrato da cliente, assim, permitindo transações sem os devidos requisitos de segurança, descaracteriza a culpa exclusiva da vítima.

Com efeito, essas especiais circunstâncias atraem o enunciado da Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*

Noutro vértice, inegável que o fato de a requerente permitir que o falso entregador tirasse uma foto *selfie* revela conduta pouco cautelosa da consumidora, no entanto, é de se verificar que esse tipo de golpe é praticado por pessoas habilidosas, não raro com vítimas idosas que, via de regra, não estão habituadas a novas tecnologias, sendo assim, dificultoso para a consumidora perceber as artimanhas utilizadas pelos meliantes, justamente como no caso dos autos, visto que a demandante é aposentada e idosa (fls.15).

Exsurge que o Banco não se desincumbiu de seu ônus probatório, forçando o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente, com a consequente declaração de inexistência das operações questionadas na inicial.

Sobre o tema, precedentes desta Corte de Justiça, em casos semelhantes:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS PROPOSTA CONTRA BANCO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA DEMANDANTE. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais proposta contra banco. **A autora alega ter sido vítima do "golpe da falsa**

**entrega", resultando em quatro empréstimos fraudulentos em seu nome. Requereu indenização por danos materiais e morais.** II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela falha na segurança que permitiu a contratação de empréstimos fraudulentos em nome da autora. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. 4. **O banco não comprovou a culpa exclusiva da vítima, sendo evidente a falha na prestação de serviço ao permitir transações sem os devidos requisitos de segurança.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas na segurança que resultam em fraudes. 2. A indenização por danos morais é devida quando a falha do serviço bancário causa angústia ao consumidor. Legislação Citada: CDC, art. 14; CPC, art. 373, II; Súmula nº 297 do STJ; Súmula nº 479 do STJ. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1008936-33.2022.8.26.0161, Rel. Des. Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 14/02/2023. TJSP, Apelação Cível nº 1085142-48.2020.8.26.0100, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 08/07/2022. STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 15/10/2015. ( Apelação Cível 1000909-17.2025.8.26.0077; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025) (g.n.).

**AÇÃO INDENIZATÓRIA - Autora que foi vítima do denominado 'golpe do presente', após ter recebido entrega em razão de seu aniversário, e ser compelido a pagar a taxa de entrega, que seria no valor de R\$ 8,99, mas cujo valor pago ao motoboy foi de R\$ 10.000,00 na função crédito - Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva do banco réu, porque era seu dever impedir a consecução de operação incompatível com a movimentação usual da autora (perfil de consumo e tipo de operação) - Falha de segurança interna do requerido, que não identificou e nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cuja transação ostentava nítido perfil fraudulento** - Recurso desprovido, majorada a honorária. (Apelação Cível 1116988-78.2023.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2025; Data de Registro: 15/02/2025) (g.n.).

De outra banda, os danos morais são *in re ipsa*, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

Indubitável os transtornos impostos à demandante, que obrigada a vir a juízo, teve que contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Tendo em vista que o dano moral suportado pela autora está bem delineado e a responsabilidade civil do Banco réu plenamente caracterizada, passa-se à análise do *quantum debeat*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Desse modo, identificado o dever da reparação pelos danos morais, a questão será definida pela quantificação de uma indenização adequada e justa, cuja disciplina está consagrada no art. 5º, X, da Constituição da República, sem deixar de lado, todavia, uma dose de equilíbrio, evitando-se tanto o exagero, quanto o aviltamento de indenização.

Sopesando tais elementos que envolvem a *quaestio* (falha grave do serviço), o valor fixado na origem em R\$.5.000,00 a título de dano moral não comporta redução, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcreve-se, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrichi:

*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. (STJ; REsp 318.379/MG)*

Neste sentido:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. **GOLPE DA FALSA ENTREGA DE PRESENTE, PERPETRADO POR MOTOBOY.** SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. ANSEIO PELA CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR OU DE TERCEIRO, BUSCANDO A IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO, O QUE NÃO PROSPERA, DADO A SUA RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NOS TERMOS DA SÚMULA 479 DO C. STJ. ADEMAIS, TRANSAÇÕES REALIZADAS EM CURTO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ESPAÇO DE TEMPO E QUE FUGIAM AO PERFIL DO CONSUMIDOR. **DANO MORAL. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO. VALOR ARBITRADO EM R\$ 8.000,00. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.**

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1006447-73.2024.8.26.0445; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025) (g.n.).

Logo, mantém-se a sentença, em sua integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor da apelada, fixando a verba devida pelo apelante em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

*Ex positis*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora