



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278698

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001518-12.2025.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante JOSÉ LOUREIRO RABELO.

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: **Não conheceram do recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu, nos termos que constarão do acórdão. 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), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001518-12.2025.8.26.0073

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado/Apelante: José Loureiro Rabelo

Comarca: Avaré

Voto nº 8492

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSOS DE APELAÇÃO. FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES INDEVIDOS. DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR NÃO CONHECIDO; RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Recursos de apelação interpostos pelo autor e pelo banco réu contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade de empréstimos fraudulentos, confirmar a tutela de urgência e condenar o réu à restituição de valores descontados indevidamente, com correção monetária e juros de mora, afastando a indenização por danos morais, com sucumbência recíproca e fixação de honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há quatro questões em discussão: (i) definir se o recurso do autor é tempestivo; (ii) estabelecer se o banco réu é parte ilegítima; (iii) determinar se há falta de interesse de agir; (iv) definir se o banco réu responde por fraude praticada por terceiro em operações bancárias, com declaração de inexistência de débitos e restituição de valores.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O recurso do autor revela-se intempestivo, o que impede sua análise de mérito.

O banco réu integra legitimamente o polo passivo, pois o autor imputa-lhe falha na segurança que permitiu contratações e transferências fraudulentas em seu sistema bancário.

O interesse de agir está caracterizado, pois o autor buscou solução administrativa junto ao banco, que, ademais, resistiu à pretensão na contestação, demonstrando necessidade e adequação do processo.

A relação entre as partes submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços, fundamentada na teoria do risco do empreendimento.

O serviço bancário mostrou-se defeituoso ao não oferecer segurança esperada, permitindo fraude com acesso a dados sigilosos do autor e operações atípicas incompatíveis com seu perfil de consumo modesto.

A validação das operações com senha do autor não exige o banco, que deve implementar mecanismos robustos para detectar transações anormais, como múltiplos empréstimos e transferências imediatas em curto intervalo.

A fraude configura fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária, sem aplicação da excludente por culpa de terceiro, pois o sucesso do golpista decorreu da falha no sistema de segurança do banco.

A culpa do autor, se existiu, não se mostra exclusiva e não afasta a responsabilidade do banco.

O banco agiu de forma contraditória ao estornar parcialmente operações fraudulentas administrativamente, mas recusar o cancelamento das demais em juízo, sem justificar a distinção.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do autor não conhecido; recurso do réu desprovido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes em operações bancárias decorrentes de falha em seus sistemas de segurança, configurando fortuito interno. 2. A atipicidade das transações em relação ao perfil do consumidor agrava o dever de cuidado do banco.

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 11.419/2006, art. 4º, § 3º; CPC, arts. 224 e 1.003, § 5º; Lei nº 8.078/90, arts. 14, *caput e* § 3º, II; CPC, arts. 85, § 11, e 98, § 3º.

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelo autor (fls. 2463/2467) e pelo banco réu (fls. 2137/2141) para reformar a r. sentença de fls. 2128/2131, cujo relatório adoto, que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: i) declarar a inexigibilidade dos empréstimos indicados na inicial, confirmando a tutela de urgência anteriormente concedida; e ii) condenar o requerido a restituir ao autor os valores indevidamente descontados a esse título, com correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação. A r. sentença afastou o pedido de indenização por danos morais e, em razão da sucumbência recíproca, distribuiu as custas e despesas processuais em partes iguais, fixando honorários advocatícios em R\$ 2.000,00 para cada parte, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O autor, ora apelante, ajuizou a presente ação alegando, em suma, ser aposentado e correntista do banco réu, percebendo benefício mensal líquido de R\$ 1.666,84. Narrou que, em 13 de fevereiro de 2024, recebeu uma ligação telefônica de um indivíduo que se passou por funcionário do banco réu, utilizando um número com prefixo de Belo Horizonte/MG (DDD 31), onde se localiza a matriz da instituição financeira. O pretense funcionário, que detinha todos os seus dados cadastrais, número de benefício, data de nascimento e número de conta, ofereceu-lhe a portabilidade de um empréstimo consignado preexistente, prometendo a liberação de um crédito de R\$ 6.500,00 em sua conta, solicitando, para tanto, apenas a confirmação do número de seu RG. Confiando na veracidade da oferta, dada a posse de suas informações sigilosas pelo interlocutor, o autor forneceu o dado solicitado. No mesmo dia, ao dirigir-se à agência bancária, foi surpreendido com a notícia de que sua conta fora "invadida" e que múltiplas operações de crédito haviam sido contratadas fraudulentamente, sem sua autorização, por meio de seu cartão e senha, embora jamais os tenha compartilhado com terceiros. As operações fraudulentas incluíram diversos contratos de empréstimo com liberação imediata, contratação de cartões de crédito e um seguro prestamista, seguidas de transferências via PIX para contas de pessoas desconhecidas, totalizando prejuízo substancial. O autor informou que o banco réu, reconhecendo a fraude, promoveu o cancelamento de parte das operações, mas remanesceu um débito de R\$ 18.934,53, cujas parcelas mensais de R\$ 4.158,64 estavam na iminência de serem descontadas de seu benefício previdenciário, comprometendo sua subsistência. Pleiteou, em sede de tutela de urgência, a suspensão da exigibilidade dos débitos e, ao final, a declaração de inexistência das relações jurídicas, a restituição de valores eventualmente descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A tutela de urgência foi deferida para suspender a exigibilidade e a cobrança das parcelas dos contratos impugnados (fls. 34/35).

O banco réu apresentou contestação (fls. 1003/1019), arguindo, em sede preliminar, carência da ação por ausência de pretensão resistida e sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou a regularidade das contratações, afirmando que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível do autor. Atribuiu a ocorrência dos fatos à culpa exclusiva da vítima ou a fato de terceiro, o que configuraria fortuito externo e romperia o nexo de causalidade, eximindo-o de responsabilidade. Defendeu a inexistência de falha na prestação de seus serviços e, por conseguinte, a ausência de dever de indenizar ou de restituir valores.

Houve réplica (fls. 1708/1713), na qual o autor impugnou as teses defensivas e criticou a juntada massiva e repetitiva de documentos irrelevantes pelo réu, que totalizaram centenas de páginas de procurações e substabelecimentos, configurando, em sua visão, ato atentatório à dignidade da justiça.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência, conforme acima relatado. O magistrado de primeiro grau reconheceu a falha na

prestação do serviço bancário, destacando a atipicidade das operações, incompatíveis com o perfil do consumidor, e a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, afastou o pleito de danos morais, por entender que a situação configurou mero aborrecimento.

Inconformado, o **banco réu** apela (fls. 2137/2141), reiterando seus argumentos de defesa. Sustenta a validade das contratações, a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros como excludente de sua responsabilidade, e a ausência de nexo causal entre sua conduta e os danos alegados. Pugna pela reforma integral da sentença para que a ação seja julgada totalmente improcedente, com a inversão dos ônus sucumbenciais. O preparo recursal foi devidamente recolhido (fls. 2142/2144).

O **autor** também recorre (fls. 2463/2467), insurgindo-se exclusivamente contra o capítulo da sentença que indeferiu sua pretensão indenizatória. Defende que os transtornos sofridos, incluindo o desconto indevido em verba de natureza alimentar, ultrapassam o mero dissabor e configuram dano moral *in re ipsa*, passível de compensação. Requer a reforma parcial da sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além da majoração da verba honorária. O autor é beneficiário da justiça gratuita.

Contrarrazões do autor ao recurso do réu a fls. 2468/2471.

O réu, embora intimado (fls. 2473), não apresentou contrarrazões ao recurso do autor, conforme certificado a fls. 2475.

VOTO

Os recursos foram interpostos contra a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. O recurso do autor não comporta conhecimento, ao passo que o recurso do réu não merece provimento.

O recurso de apelação interposto pelo autor não deve ser conhecido, por manifesta intempestividade. A r. sentença foi disponibilizada no Diário de Justiça Eletrônico em 29 de julho de 2025, uma terça-feira, conforme certidão de publicação de fls. 2133 e 2136. Nos termos do art. 4º, § 3º, da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, e do art. 224 do Código de Processo Civil, considera-se como data da publicação o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização. Assim, a publicação ocorreu em 30 de julho de 2025, quarta-feira. O prazo de 15 (quinze) dias úteis para a interposição do recurso de apelação, previsto no art. 1.003, § 5º, do Código de Processo Civil, teve seu cômputo iniciado no primeiro dia útil subsequente, ou seja, em 31 de julho de 2025, quinta-feira. Desse modo, o termo final para a prática do ato processual recaiu em 20 de agosto de 2025,

quarta-feira.

Contudo, a peça recursal do autor somente foi protocolizada em 27 de agosto de 2025, conforme se verifica a fls. 2463, ou seja, uma semana após o esgotamento do prazo legal. A interposição extemporânea do recurso acarreta a preclusão temporal e obsta a sua análise de mérito, por ausência de um dos pressupostos extrínsecos de admissibilidade: a tempestividade.

Por tais fundamentos, não conheço do recurso de apelação interposto pelo autor.

O recurso de apelação interposto pelo réu, Banco Mercantil do Brasil S.A., preenche os pressupostos de admissibilidade. O recurso é tempestivo, pois, considerando o mesmo marco temporal da publicação da sentença (30 de julho de 2025), o protocolo da apelação em 13 de agosto de 2025 (fls. 2134) observou o prazo legal de quinze dias úteis. O preparo foi devidamente recolhido, conforme comprovantes de fls. 2142/2144, cuja suficiência foi verificada pela serventia de primeiro grau a fls. 2480. A representação processual está regular. Assim, conheço do recurso do réu e passo à análise de suas razões.

O banco apelante reitera em suas razões recursais as preliminares de ilegitimidade passiva e de falta de interesse de agir, as quais foram corretamente afastadas pelo juízo de primeiro grau.

A preliminar de ilegitimidade passiva não deve ser acolhida. A instituição financeira sustenta que a fraude foi perpetrada por terceiro, o que a excluiria do polo passivo da demanda. Tal argumento, contudo, confunde-se com o próprio mérito da causa. A pertinência subjetiva da lide é aferida em abstrato, com base na narrativa apresentada na petição inicial (*in status assertionis*). O autor imputa ao banco réu falha em seu dever de segurança, que teria permitido as contratações e transferências fraudulentas. As operações financeiras foram realizadas no âmbito do sistema bancário mantido e operado pelo réu, e os contratos de empréstimo cuja anulação se pleiteia foram formalizados com a própria instituição. Portanto, o banco apelante é, sem dúvida, parte legítima para responder à demanda que questiona a validade dessas operações e a segurança de seus serviços. A discussão sobre a responsabilidade por ato de terceiro é matéria de mérito e como tal será analisada. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

A preliminar de falta de interesse de agir, fundada na suposta ausência de tentativa de solução extrajudicial, também não merece prosperar. A narrativa inicial demonstra que o autor buscou auxílio junto à agência bancária logo após a ocorrência dos fatos, obtendo apenas uma solução parcial para o problema. A resistência do réu à pretensão do autor ficou ainda mais evidente com a apresentação da contestação, na qual a instituição financeira defendeu a regularidade de todas as operações e se opôs à anulação dos contratos e à devolução dos valores. Está, portanto, devidamente caracterizado o binômio necessidade-adequação, que configura o interesse de agir. Ante o exposto, afasto a preliminar de carência da ação.

No mérito, o recurso do banco réu não comporta

provimento, devendo a r. sentença ser mantida em seus fundamentos.

A controvérsia central reside na responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros em desfavor de seu cliente. A relação jurídica entre as partes é inequivocamente de consumo, submetendo-se, pois, às disposições da Lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor. Nesse contexto, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, prescindindo da demonstração de culpa, e fundamenta-se na teoria do risco do empreendimento, conforme estabelece o art. 14 do referido diploma legal. Segundo tal dispositivo, o fornecedor responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Um serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No caso dos autos, a falha na segurança do serviço prestado pelo banco apelante é manifesta. O autor, pessoa idosa e aposentada, com renda mensal modesta, foi vítima de um golpe de engenharia social que culminou na contratação de múltiplos empréstimos e na realização de diversas transferências via PIX em um intervalo de tempo extremamente curto, em 13 de fevereiro de 2025. O extrato de fls. 26/27 demonstra a atipicidade e a magnitude das operações: contratação de empréstimos que resultaram em crédito de R\$ 18.443,29, seguido de débitos e transferências que somaram R\$ 18.934,53, tudo no mesmo dia. Tais transações fogem completamente ao perfil de consumo do autor, que, conforme extratos de fls. 1761/1800, realizava operações de baixo valor em sua conta.

A tese defensiva do banco, de que as operações foram validadas com a senha pessoal e intransferível do cliente, não é suficiente para eximilo de responsabilidade. As instituições financeiras, que lucram com a atividade bancária, têm o dever de investir em mecanismos de segurança robustos e eficazes para proteger seus clientes contra fraudes, as quais constituem risco inerente à sua atividade empresarial. O fato de golpista ter tido acesso a dados cadastrais sigilosos do autor, que deveriam estar sob a guarda segura do banco, e ter conseguido, a partir daí, induzi-lo a fornecer o último dado faltante (o RG) para consumir a fraude, evidencia vulnerabilidade no sistema da instituição. A responsabilidade do banco não se encerra na disponibilização de sistema que funciona com senhas; ela se estende à implementação de tecnologias capazes de detectar e bloquear transações que fujam ostensivamente do padrão de comportamento do correntista, como múltiplas contratações de crédito de alto valor seguidas de transferências imediatas para terceiros desconhecidos.

Trata-se de hipótese de fortuito interno, ou seja, evento danoso que, embora decorrente de ato de terceiro, relaciona-se diretamente com a organização e os riscos da atividade empresarial desenvolvida pelo fornecedor. Fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias são riscos previsíveis e inerentes ao negócio, não podendo ser equiparados a fortuito externo ou fato totalmente estranho à atividade e, portanto, imprevisível e inevitável. A excludente de responsabilidade por culpa de terceiro, prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do

Código de Defesa do Consumidor, não se aplica ao caso, pois a conduta do golpista só foi exitosa em razão da concorrência da falha do sistema de segurança do banco, que não protegeu adequadamente os dados de seu cliente nem identificou a flagrante anormalidade das operações. A vulnerabilidade do autor, pessoa idosa, agrava o dever de cuidado da instituição financeira. A culpa da vítima, se é que existiu, não foi exclusiva e, portanto, também não afasta a responsabilidade.

Ademais, o próprio banco apelante, ao reconhecer administrativamente parte da fraude e estornar algumas das operações, como a transferência de R\$ 1.894,00 a um terceiro (fls. 27), praticou ato incompatível com a tese de total regularidade das transações defendida em juízo. Sua recusa em cancelar os demais contratos fraudulentos mostra-se, assim, contraditória e injustificada, especialmente porque não explicou qual a diferença entre eles, que justificaria o estorno do valor de um, mas não dos outros.

Por fim, causa espécie a conduta processual do apelante que, ao longo do processo, juntou mais de 2200 páginas de procurações e substabelecimentos repetidos, em claro exemplo de prática que apenas tumultua o andamento do feito e em nada contribui para a elucidação dos fatos ou para a sustentação de sua tese defensiva, denotando um descaso com a administração da justiça e com a busca pela verdade real. Os autos somam 2482 folhas, mas, de páginas úteis, não se ultrapassa o número de 300. Não se vislumbra, porém, litigância de má-fé.

Dessa forma, a r. sentença agiu com acerto ao reconhecer a falha na prestação do serviço, declarar a inexigibilidade dos débitos fraudulentamente constituídos em nome do autor e determinar a restituição dos valores indevidamente descontados, não havendo razões para sua reforma.

Em suma, o recurso de apelação interposto pelo autor não pode ser conhecido, por ser intempestivo, e o recurso de apelação interposto pelo réu deve ser desprovido. Em consequência, a distribuição da sucumbência fixada na r. sentença fica mantida. Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu ao patrono do autor, fixando-os em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), por apreciação equitativa, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal. A condenação do autor ao pagamento de honorários de R\$ 2.000,00 ao patrono do réu fica mantida, porque não houve apresentação de contrarrazões pelo réu, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade de justiça concedida (art. 98, § 3º, do CPC).

Ante o exposto, voto por não conhecer do recurso do autor e negar provimento ao recurso do réu.

Gustavo Santini Teodoro
Relator