



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000303284

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001537-19.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado NELSON ROBERTO EHRHARDT.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1001537-19.2024.8.26.0084

Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Apelado: NELSON ROBERTO EHRHARDT

COMARCA: CAMPINAS

VOTO Nº 46548

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por danos morais – Autor vítima de golpe após recebimento de SMS com instrução para contato com a central de atendimento, culminando na contratação de empréstimos, cartão de crédito consignado e realização de transferências bancárias via pix para a conta de terceiros – Sentença de parcial procedência - Insurgência da instituição financeira – Não acolhimento – Falha na prestação dos serviços constatada ao permitir que transações vultosas e atípicas se concretizassem sem o mínimo de cautela – Contratação de dois empréstimos, um deles de elevado valor, de maneira sequencial, seguida de transferências para terceiros sem qualquer entrave por parte da instituição financeira, além de cartão de crédito consignado – Movimentação que destoava do perfil do correntista – Incidência da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade quanto à contratação dos empréstimos e do cartão de crédito consignado que é de rigor, tal qual a restituição do valor das parcelas comprovadamente debitadas no benefício previdenciário do autor – Impossibilidade de compensação de valores, eis que o autor não se beneficiou do crédito disponibilizado – Sentença mantida – Apelo desprovido.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 183/186, complementada pelas decisões de fls. 205 e 208 que julgou **procedente** a ação declaratória c.c. pedido de indenização por danos morais movida por **NELSON ROBERTO EHRHARDT** em face do **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, para rescindir os contratos discutidos nos autos, sem a incidência de multa, juros ou qualquer ônus para o autor, retornando as partes ao estado a quo, condenando o réu a restituir os valores descontados do autor em sua forma simples, afastando o pleito indenizatório. Por força da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência condenou o réu no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Apela o banco réu (fls. 214/228) pretendendo a reforma do julgado, argumentando que (i) o autor não procurou resolver a questão administrativamente; (ii) que os documentos acostados aos autos demonstram a contratação efetivada através de autoatendimento; (iii) que o crédito relativo aos empréstimos e contratação de cartão de crédito consignado foram disponibilizados na conta do autor; (iv) que todas as transações questionadas ocorreram com senha do autor; (v) culpa exclusiva do autor ou terceiro pelo cenário narrado; (vi) que não há se falar em devolução de valores e (vii) que cabe a compensação com os valores creditados na conta do autor. Pede o provimento do apelo.

Recurso formalmente em ordem, por presentes os pressupostos de admissibilidade recursal fica admitido, sobrevindo contrarrazões (fls. 234/238).

Não houve oposição das partes quanto ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório do essencial.

2. O recurso interposto não comporta provimento.

Com efeito.

Tratam os autos de ação em que o autor pretende a declaração de inexigibilidade quanto às contratações de dois empréstimos em sua conta corrente, além do cartão de crédito consignado, após receber uma mensagem SMS em seu celular informando sobre a ocorrência de um pagamento, solicitando que entrasse em contato com a central no caso de não reconhecimento, vindo a saber ter sido vítima de fraude, pretendendo a restituição dos valores que lhe foram descontados e indenização pelos danos morais daí decorrentes.

Ao sentenciar o feito, o julgador de primeiro grau entendeu pela parcial procedência da ação em razão da responsabilidade do banco réu diante da falha de segurança ocorrida com o uso dos dados do autor, sendo aplicável o disposto na Súmula 479 do STJ, declarando a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos, determinando a restituição dos valores que lhe foram descontados, mas afastando o pleito indenizatório.

E o *decisum* não comporta reparo.

Destaque-se que sendo a relação jurídica de consumo, estando de um lado o apelado, consumidor, e de outro, banco, fornecedor, a responsabilidade é objetiva (artigo 14 do CDC), cabendo a este a reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação de serviços, como é o caso dos autos.

Isso porque, o autor narra que recebeu um SMS e, orientado a entrar em contato com a suposta central de atendimento, foi vítima de fraude que culminou na contratação de dois empréstimos e contratação de cartão de crédito consignado, com diversas transferências bancárias para terceiros que desconhece.

A própria dinâmica dos fatos revela a falha na prestação dos serviços, já que foram dois empréstimos contratados sequencialmente, um deles de elevado valor (R\$ 27.544,61 e R\$ 5.067,31), além da contratação de cartão de crédito consignado, com dois saques de R\$ 2.835,00 e em seguida a transferência também de elevado valor para a conta de terceiros, as quais sequer eram cadastrados, sem qualquer entrave pelo banco.

Além disso, não consta que as transações eram compatíveis com o perfil do correntista, merecendo destaque, sobre o tema, o julgado do Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023:

*"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. **FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.** RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado."*

Destarte, ao deixar de adotar mecanismos eficientes que gerem ao menos bloqueio preventivo até a confirmação final das operações suspeitas pelos correntistas, continuando a aprovar movimentações atípicas que destoam do perfil de utilização regular da conta, o que, se implementado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

poderia minimizar os danos que vem sendo condenado a suportar e também aqueles ocasionados aos consumidores dos seus serviços.

Ao permitir, através de suas condutas omissivas, que fraudes como estas continuem a ocorrer, deve assumir com as consequências daí advindas e que decorrem do risco da atividade que desenvolve e da falta de efetividade no dever de segurança do serviço que presta.

Nesse mesmo sentido, os julgados desta Corte, e deste mesmo Relator, com nossos destaques:

*"APELAÇÃO – Ação indenizatória por danos materiais e danos morais – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora. GOLPE – Parte autora alega ter recebido telefonema de suposto funcionário da instituição bancária ré – Situação que atrairia a aplicação do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, em razão de se tratar de evento que foge ao controle de segurança da instituição bancária – **Responsabilidade do banco réu, contudo, que se verifica na hipótese em tela – Transações atípicas e fora do perfil da consumidora – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula nº 479 do C. STJ – Restituição dos valores que se impõe. DANO MORAL – Ocorrência – Indevidos descontos realizados no benefício previdenciário da consumidora, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência da beneficiária – Princípios da razoabilidade e da proporcionalidade observados – Verba indenizatória arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença reformada – Recurso provido."*** (TJSP; Apelação Cível 1059436-85.2023.8.26.0576; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto – 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025);

*"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME. 1. **Autora alega ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre transação bancária fraudulenta e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo (R\$ 43.263,52), em oposição ao perfil de correntista da autora. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso da autora. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO.** 4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela falha na segurança que permitiu a fraude e se há direito à indenização por danos morais. III. **RAZÕES DE DECIDIR.** 5. **Relação de consumo. Operações fora do perfil da consumidora. Diversas operações bancárias em curto espaço de tempo. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C.. Restituição devida.** 6. Dano moral. Não configurado. Situação que não extrapola o mero aborrecimento. IV. **DISPOSITIVO.** 7. Sentença reformada. Recurso da autora parcialmente provido para condenar o banco réu ao ressarcimento de valores." (TJSP; Apelação Cível 1010571-35.2023.8.26.0704; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional XV – Butantã – 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025);

"**INDENIZATÓRIA** – Operações fraudulentas na conta-corrente da parte autora, após uma variação do chamado 'golpe do SMS', no qual a vítima foi convencida a instalar um aplicativo malicioso no seu celular e ali fazer as operações orientadas pelo falso suporte – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora – Pretensão julgada parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da responsabilidade objetiva da instituição ré, determinando a devolução dos valores desviados, sem fixação de danos morais, com sucumbência de 10% sobre o proveito econômico obtido por cada parte – Irresignação da instituição financeira ré reiterando os argumentos da sua contestação sobre a culpa exclusiva da parte autora, com alternativo de que a repetição não recaia sobre os valores depositados a título de empréstimos, eis que eles serão cancelados e não são recursos prévios daquela – **RESPONSABILIDADE OBJETIVA** – Circunstância em que golpes, com muitas variações, se propagam nos ambientes remotos desde a pandemia do COVID-19, com certa sofisticação tecnológica, de modo que **cabe aos sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancário e**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

congêneres a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente – Situação, no caso em testilha, que as movimentações impugnadas, e de alto valor, na conta-corrente da parte autora deveriam ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade, eis que ela procurou seu gerente de relacionamento na ocasião da primeira transação fraudulenta - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. – REPETIÇÃO – Impossibilidade de devolver valor que não preexistia na conta-corrente da parte autora antes da fraude, que deve voltar ao seu status quo ante, sob pena de enriquecimento ilícito – Sentença ajustada nessa parte – Apelação parcialmente provida.” (TJSP; Apelação Cível 1018062-39.2023.8.26.0625; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025).

Assim, deve o banco suportar os prejuízos causados à autora, porquanto houve falha na prestação dos serviços de segurança que permitiu que falsários realizassem operação em prejuízo do consumidor, o que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima, ou de terceiro, não se aplicando, portanto, ao caso, o disposto no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

E tal se dá porque a responsabilidade pela segurança do serviço prestado é do fornecedor, notadamente em se tratando de instituição que lida com concessão de crédito, em que a atuação de falsários é prática comum e envolvida no próprio risco da atividade. Cabe ao prestador adotar sistemas de segurança mais eficientes a impedir que o acesso aos dados dos clientes e realização de transações fora do perfil do correntista.

Se atuar de forma negligente, sem que seja garantida segurança ao consumidor, o prestador assume a responsabilidade pelos prejuízos que possam advir de sua conduta.

Apenas para corroborar, cita-se a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.” Rel. Min. Luis Felipe Salomão, em 27/6/2012.

Desta feita, de rigor que responda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos danos que venha a causar aos consumidores dos seus serviços. Na hipótese analisada, o dano material restou devidamente comprovado, porque houve lançamento das operações no benefício previdenciário do autor de modo que cabe a recomposição dos danos.

Por fim, tendo em vista que o autor não se beneficiou dos valores relativos às contratações, já que os valores foram transferidos para a conta de terceiros, não há se falar em compensação de valores.

Por fim, nos termos do art. 85, §11 do CPC, são devidos honorários recursais, cumulativos, ao autor, de modo que ficam estes arbitrados em mais R\$ 500,00 (quinhentos reais).

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso.

JACOB VALENTE

Relator