



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224661

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001593-47.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada SILVIA APARECIDA DE OLIVEIRA BASTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12055

APELAÇÃO Nº 1001593-47.2025.8.26.0624

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: SILVIA APARECIDA DE OLIVEIRA BASTOS

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Repetição de Indébito e Indenização por Dano Moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência do Réu.

INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. Verossimilhança nas alegações da consumidora, que foi vítima do denominado “golpe do falso funcionário”. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII). A despeito do golpe havido, o banco requerido não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das contratações. Alegações deduzidas na contestação desprovidas de provas respectivas. Ausência de elementos seguros (geolocalização, 'IP' e fotografia 'selfie') sobre a manifestação de vontade da consumidora. Documentos apresentados desprovidos da força probatória necessária. Reconhecimento de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da súmula n.º 479 do c. STJ, que se impõe. Precedentes.

DANO MORAL. Não ocorrência. Hipótese que reclama prova respectiva por não se tratar de dano presumido ('in re ipsa'). Inexistência de indícios de que os descontos tenham suprimido as condições de sobrevivência da Autora ou causado verdadeira dor psíquica. Argumentação genérica deduzida na inicial. Pedido indenizatório improcedente.

SENTENÇA REFORMADA para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, com redistribuição do ônus da sucumbência.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 537/542 pela qual JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO

C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL para, ao confirmar a tutela de urgência, tornar inexigíveis os valores relacionados aos contratos de empréstimos e cartão realizados entre 21/08/2024 e 03/09/2024, com condenação do Requerido ao pagamento de indenização por dano moral de R\$10.000,00, autorizada a compensação com valores eventualmente refinanciados.

Sustenta o banco Apelante, em resumo, o seguinte: **[i]** os contratos foram assinados eletronicamente, por meio de aplicativo bancário e com utilização de senha pessoal; **[ii]** há prova do crédito, relativo ao saque junto ao cartão de crédito consignado, com transferência para conta de titularidade da consumidora; **[iii]** a instituição não agiu de má-fé, ao contrário do alegado; e **[iv]** ausência dos requisitos para indenizar e, subsidiariamente, pede a redução do valor respectivo (fls. 549/571).

Recurso sem resposta (fls. 577).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo (fls. 572/573), recebo a apelação nos seus regulares efeitos, com exceção da tutela provisória confirmada que é recebida apenas no efeito devolutivo (CPC, art. 1012, § 1º, V).

É o Relatório.

O recurso comporta apenas parcial provimento.

A Autora propôs a presente ação alegando, em resumo, que no dia 21/08/2024 recebeu ligações via *whatsapp* de pessoa que se identificou como funcionário do banco requerido, e detinha diversas informações pessoais respectivas. Afirmou que foi ofertada redução dos juros do seu empréstimo. Embora nada tenha sido dito por ela, alegou ter sido surpreendida no dia 03/09/2024, ao comparecer em agência do requerido, pois teve ciência de contratação de empréstimos seguidos de transferências via pix para pessoas desconhecidas.

Citado, o banco apresentou contestação e, em julgamento antecipado

do mérito, sobreveio a r. sentença de parcial procedência dos pedidos, sob os seguintes e principais fundamentos:

“Cabe ressaltar que é de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade da contratação do empréstimo antes de disponibilizar o valor na conta bancária do cliente.

O sistema de detecção de fraude deve ser acionado de maneira automática para impedir que as operações fraudulentas se concretizassem. A instituição financeira deveria tomar as cautelas necessárias para a constatação da irregularidade de aludidas transações, o que não ocorreu, motivo pelo qual responde pelos danos patrimoniais e extrapatrimoniais suportados pelo autor.

Neste aspecto reside a culpa do Banco Santander, na modalidade da negligência (artigo 186 do Código Civil).

A participação do autor (com vontade viciada) para o desencadeamento dos fatos não afasta a responsabilidade da instituição financeira, que no contexto também é objetiva, à luz do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que: "O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar".

Assim, a prova apresentada nos autos corresponde à narrativa da inicial.

A autora foi induzido a erro por pessoas que se utilizaram do “golpe do falso funcionário” e se passaram por prepostos do réu, obtendo com esse artifício as informações de seus dados pessoais e bancários sigilosos. Tal circunstância se mostra suficiente para caracterizar a falha na segurança da instituição financeira.

Trata-se de fortuito interno a ser suportado pelo prestador do serviço.

A respeito, confira-se o enunciado nº 479 da Súmula de

jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça: "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, depreende-se dos elementos constantes nos autos que, por meio de conduta preparada, os dados do autor foram utilizados pelos fraudadores que, em curto período de tempo, realizaram transações bancárias de forma sucessiva, de valores expressivos, em total descompasso com o histórico de utilização dos serviços por parte da autora, conforme se extrai dos extratos acostados aos autos.

Conquanto relevante o argumento do banco réu no sentido de que a operação ora impugnada foi realizada com a utilização dados bancários, senha e chave de segurança, cuja guarda e uso são de responsabilidade única e exclusiva da parte autora, não se desconhece o fato de que quadrilhas especializadas buscam obter senhas e dados das vítimas, objetivando a aplicação de golpes junto às instituições financeiras.

Assim, diante da previsibilidade, cabe ao banco, ao disponibilizar serviços eletrônicos para seus clientes, aparelhar-se de mecanismos de segurança, de assistência pessoal, além do serviço tecnológico, que garantam a regular e segura utilização das operações bancárias.

Não se pode esquecer que o benefício econômico desse sistema de oferecimento de serviços bancários é destinado exclusivamente ao banco ou à instituição de crédito, em que pese a comodidade ao cliente, pois é notório que as tarifas bancárias durante esse processo só tenderam a crescer.

Em sendo assim, os riscos do sistema devem ser suportados por aquele que dele retira proveito econômico, no caso, o réu.

Ora, dentro das atividades do réu são considerados como objeto da relação de consumo os serviços de cobrança de contas, expedição de extratos, manutenção de cartão e o oferecimento da comodidade de autoatendimento aos clientes.

Dessa forma, considerando que o réu oferece essas comodidades com o propósito de lucro, é intuitivo concluir sobre sua responsabilidade pelo funcionamento idôneo dos equipamentos de informática. Caso contrário, infirmada estaria a razão de existir do sistema bancário e de crédito, que é, sobretudo, de garantir a segurança do patrimônio confiado pelo consumidor do serviço.

Assim sendo, é evidente que as fraudes perpetradas mediante o sistema informatizado disponibilizado ao cliente são de inteira responsabilidade do réu, o qual tem a incumbência de cercar-se de todas as cautelas tecnológicas possíveis para evitar fraudes.

Na hipótese vertente, a culpa do réu restou aprofundada pela sua falta de controle sobre operações absolutamente estranhas à rotina do autor. Ressalte-se que, o ocorrido é totalmente fora do perfil do cliente, confirmando, portanto, a falha na prestação dos serviços.

Não há, pois, que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Desse modo, de rigor reconhecer a boa-fé da autora.

Os danos morais estão, portanto, caracterizados.

Passa-se à análise do montante fixado, porque o exercício irregular de direito está comprovado. (...)

Nesse cenário, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e de acordo com a extensão do dano (art. 944 do CC), razoável a condenação do réu ao pagamento ao autor por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para tornar inexigível os valores relacionados aos contratos de empréstimos e cartão realizados entre 21/08/2024 e 03/09/2024, confirmando a tutela de urgência deferida. Condene o réu ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de reparação moral, valor corrigido monetariamente e acrescido de juros, ambos desde a publicação da sentença. Fica facultada a compensação relativa de valores eventualmente refinanciados.

Em razão das alterações promovidas pela Lei nº 14.905/24, a atualização monetária deverá observar o IPCA (parágrafo único do artigo 389 do Código Civil) e os juros moratórios corresponderão à taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), conforme estabelece o § 1º do artigo 406 do Código Civil.

Consigno que a condenação do réu no pagamento de danos morais em valor menor daquele pleiteado pelo autor na inicial não gera sucumbência recíproca nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Frente à sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor do proveito econômico, em conformidade com o art. 85, § 2º, do CPC.

Em consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.” (grifei e destaquei)

Esta c. Câmara tem examinado, diuturnamente, diversos pedidos de intervenção judicial em relacionamentos bancários. É certo que não existe fórmula apriorística para a imputação da responsabilidade e o dever de indenizar os danos alegados pelos clientes, ainda que seja aplicável o Código de Defesa do Consumidor e o risco da atividade (CC, art. 927, parágrafo único).

Considerado isso, na hipótese, entendo que a Autora hipossuficiente se desincumbiu do ônus de demonstrar a verossimilhança das suas alegações, o que autoriza a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII).

Nesse passo, extrai-se que na contestação apresentada o banco se limitou, em essência, a apresentar informações sobre contratos bancários existentes.

Além de ter juntado inúmeros extratos antigos e documentos inservíveis, nota-se que não apresentou os instrumentos com mínimas informações que demonstrem a manifestação da vontade da consumidora, notadamente geolocalização, *IP* e fotografia *selfie*.

O documento de fls. 280, referente ao contrato 000807611531, denominado “Pesquisa de LOGs” contempla meras informações contratuais, sem fornecer elementos concretos da manifestação de vontade.

Em relação ao contrato questionado de maior valor (000807962249 – R\$25.038,48), o Réu se limitou a apresentar o comprovante a transação às fls. 267, também desprovido de elementos concretos sobre a manifestação de vontade da parte.

Conquanto repute válida a contratação pelo meio digital em relações da espécie, na esteira do moderno entendimento, isso não afasta a necessidade de o banco comprovar a efetiva manifestação de vontade da parte, o que não ocorreu na hipótese.

Assim, era mesmo caso de reconhecimento da falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Não obstante, quanto ao **dano moral**, importante registrar que não pode ser presumido (*in re ipsa*), devendo haver prova da lesão, pois os descontos são, num primeiro momento, um prejuízo financeiro e não necessariamente um abalo psíquico.

Ademais, o dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação, via indenização, é o efetivo dano moral consistente em constrangimento ou em outro tipo de sofrimento.

Dessa forma, o dano moral somente se dá quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua autovalorização, em decorrência de ato ilícito, e isso não foi demonstrado no caso.

Note-se que dos próprios argumentos deduzidos na inicial não é possível se extrair qualquer situação excepcional, constando apenas argumentos genéricos, que são insuficientes para o reconhecimento do dano extrapatrimonial.

Ademais, inexistente prova de que os descontos tenham, de fato, comprometido a subsistência da parte, tampouco há notícia de inscrição do seu nome

em cadastros de proteção ao crédito em razão do débito objeto da ação, o que reforça a inexistência da lesão.

Nesse sentido, já se posicionou a e. 18ª Câmara de Direito Privado:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alegação da autora de ter havido descontos indevidos em sua conta corrente a título de tarifa bancária "Cesta Classic 2" – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito objeto da ação, para determinar a repetição do indébito em dobro e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00 – Pretensão do réu de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova, cabe o reconhecimento da responsabilidade do banco réu, que deixou de comprovar a legitimidade da cobrança da tarifa "Cesta Classic 2". Entretanto, o dano moral não foi configurado. Ausência de negatização do nome da autora ou de prova de tratamento que possa causar constrangimento insuperável. Ademais, ausência de demonstração de má-fé do banco, de modo que a devolução deve ser de forma simples e não em dobro. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA – Pretensão de majoração do valor da indenização e de que os juros moratórios incidam desde a data de cada desconto indevido. RECURSO PREJUDICADO: Por causa do provimento parcial do recurso do réu, com o afastamento da indenização por danos morais, resta prejudicado o pedido de majoração do valor da indenização. Fica prejudicado também o pedido de que os juros moratórios incidam desde a data de cada desconto indevido, porque o Juízo já determinou a incidência de juros desde a data do evento danoso, ou seja, desde a data de cada desembolso, por se tratar de ilícito extracontratual. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E PREJUDICADO O DA AUTORA.” (Apelação nº 1001177-10.2023.8.26.0411, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 12/12/2023).

Logo, é o caso de se afastar a indenização por dano moral.

Dados os sobreditos fundamentos, de rigor a reforma da sentença a fim de afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, e, por consequência, estabelecer a sucumbência recíproca, com divisão igualitária das custas e despesas processuais (50% para cada), e honorários advocatícios no valor correspondente a 10% sobre o valor total atualizado dos contratos reputados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexigíveis, com pagamento da metade por cada uma das partes ao representante da parte adversa, observada a concessão da assistência judiciária gratuita.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR