



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2025.0001305965

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001673-63.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante/apelado FRANCISCO MANOEL DE OLIVEIRA, são apelados/apelantes BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37214

Apelação Cível nº 1001673-63.2025.8.26.0348

Comarca: Mauá

Apelante/Apelado: Francisco Manoel de Oliveira

Apdos/Aptes: Banco Mercantil do Brasil S/A e 99 Pay Instituição de Pagamento S/A

Juiz de Direito: Dr(a). José Wellington Bezerra da Costa Neto

APELAÇÕES DOS RÉUS Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Empréstimos, cartões e transferências de valores para conta aberta, de forma fraudulenta, em nome do autor e de terceiros. Pedidos acolhidos para reconhecer a irregularidade das transações, determinar o cancelamento dos descontos, a devolução, em dobro, dos valores descontados indevidamente e condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento do valor de R\$8.000,00, a título de dano moral. Pleito de reforma. Impossibilidade. 1. Banco Mercantil. Inexistência de identificação do equipamento utilizado na contratação dos empréstimos, cartões e inúmeras transações em caráter sucessivo. Realização de transações sucessivas, cotejando valores elevados, a ensejar suspeita fundada. Ausência de monitoramento. Dever de ressarcir. 2. Restituição em dobro. Ônus de provar a hipótese de engano justificável que incumbe ao fornecedor. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Negligência manifesta que implica o dever de devolução, em dobro, dos valores descontados. 3. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros em relação a conta 99 Pay. Impossibilidade. Súmula nº 479, do E STJ. Conta beneficiada aberta de forma fraudulenta. Inúmeras transações realizadas na mesma data da abertura da conta. Inexistência de qualquer mecanismo de segurança ou confirmação em relação ao suposto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

titular. Risco da atividade. Relação de consumo. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Dano moral caracterizado diante da natureza alimentar da verba afetada, do valor significativo das parcelas indevidamente debitadas e da manifesta desídia dos réus. Quantum indenizatório. Montante adequado. Recursos improvidos.

APELAÇÃO DO AUTOR. Pleito de majoração de ressarcimento por dano moral. Impossibilidade. Valor adequado. Inexistência de provas quanto a desdobramentos em relação às falhas atribuídas aos requeridos. Autor que também não foi diligente ao interagir com terceiros. Recurso improvido .

Dispositivo: negaram provimento aos recursos.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes, em face da r. sentença de fls.264/273, proferida pelo MM. Juiz da 4ª Vara Cível da Comarca de Mauá, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório ajuizada por **Francisco Manoel de Oliveira** contra **Banco Mercantil do Brasil S/A e 99 Pay IP S/A**, que acolheu os pedidos iniciais para: i) declarar inexistentes os negócios jurídicos *sub judice* e nulos os contratos de empréstimos nºs 000808342792, 000808342791, 910002215479, 808358948, 910002215651, bem como os contratos de cartões de crédito consignado impugnados, reconhecendo-se, por consequência, a inexigibilidade dos respectivos débitos; ii) determinar à requerida 99 PAY IP AS que promova o encerramento definitivo da conta aberta em nome do autor; iii) condenar o réu Banco Mercantil do Brasil S/A a restituir ao autor os valores comprovadamente descontados de sua conta, em dobro; iv) condenar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

os réus solidariamente ao ressarcimento de indenização pelo dano moral experimentado arbitrado em R\$ 8.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o autor, pleiteando a reforma parcial do *quantum* decidido. Afirma a necessidade de majoração do valor da indenização. Argumenta que o montante fixado é ínfimo, se comparado ao porte econômico dos réus e a indenização tem por escopo o desestímulo à desídia, quanto aos deveres inerentes à prestação de serviço, pelo que, pugna pela fixação do montante equivalente a R\$20.000,00, além da majoração dos honorários sucumbenciais (fls.275/285).

Por sua vez, apela o Banco Mercantil S/A em busca da modificação do julgado. Sustenta, em síntese, a inexistência de falha, porquanto os contratos foram celebrados regularmente e os valores disponibilizados na conta do autor. Aduz que não há nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o prejuízo alegado, não havendo danos a serem ressarcidos (fls.289/300).

De sua parte, apela a 99 Pay em busca da improcedência da demanda. Sustenta, em síntese, a culpa exclusiva da autora aliada a fato de terceiro, circunstâncias hábeis a romper o nexo de causalidade. Afirma que as transações foram realizadas mediante autenticação, pressupondo cadastro prévio. Argumenta que somente o Banco Mercantil deve ser responsabilizado, porquanto as transações fraudulentas foram oriundas de invasão da conta administrada por ele (fls.304/320).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

As partes ofereceram contrarrazões, pugnando pela manutenção do julgado (fls.327/336, 357/368, 369/374 e 375/383).

Recursos tempestivos e regularmente processados nos termos legais.

É o relatório.

Conheço dos recursos, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade, mas, nego-lhes provimento.

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório com vistas à declaração de inexigibilidade de contratos fraudulentos e ao reembolso de valores descontados indevidamente de sua conta, referente a fato supostamente decorrente de falha na prestação dos serviços disponibilizados pelos réus.

Alegou o autor que, em 15/11/2024, verificou a existência de empréstimos, cartões e transferências não autorizadas, a saber, quatro empréstimos, nos valores de R\$1.215,00, R\$46.565,26, R\$934,00, R\$7.873,26 e R\$353,87 e R\$39.869,60, além de dois contratos de cartões de crédito com reserva de margem consignável, nos valores de R\$3.465,00. Alegou que, imediatamente após as contratações os valores foram transferidos a terceiros e para uma conta aberta, fraudulentamente, em seu nome na 99 Pay. Pugnou pelo reconhecimento da irregularidade das transações, reembolso dos valores e condenação dos réus ao ressarcimento do dano moral.

A ré 99 Pay afirmou ser parte ilegítima para figurar no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

polo passivo, ao fundamento de que não causou o dano. Aduziu ter adotado todas as cautelas de praxe na abertura da conta bancária, não havendo se falar em falha na prestação do serviço e, por via de consequência, no dever de indenizar.

De sua parte, o corréu Banco Mercantil sustentou a inexistência de nexo de causalidade entre os danos alegados e eventual falha na prestação do serviço. Alegou não ter sido constatada qualquer invasão na conta. Argumentou que o prejuízo suportado pelo autor decorrera, exclusivamente, de sua negligência, razão pela qual, não há o dever de indenizar.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* acolheu os pedidos iniciais com fundamento na inexistência de prova da regularidade das transferências, bem como, na abertura fraudulenta da conta bancária para a qual direcionado o valor subtraído da conta do autor (fls.264/273).

A lide comporta análise à luz da legislação consumerista, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

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

Cediço que é notório o dever quanto à conservação das senhas pessoais, regra expressa nos contratos, por meio dos quais disponibilizados serviços virtuais e, como se não bastasse, ínsita a tais avenças.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Com efeito, embora o autor efetivamente tenha sido negligente ao fornecer documento de identificação civil a terceiros e autorizar a captura da fotografia por essas pessoas (fls.252/254), não há prova no sentido de que as transações tenham sido materializadas por ele, porquanto não há identificação do equipamento a partir do qual as operações foram realizadas.

Nesse contexto, a participação do autor pode indicar concausa, mas não constitui culpa exclusiva, pelo que, quanto aos prejuízos decorrentes da fraude, objeto da análise aqui trazida, não é dado afastar a responsabilidade dos réus.

Ademais, o Banco Mercantil autorizou a celebração simultânea de praticamente cinco contratos que totalizaram a quantia de R\$63.746,65 e mais de inúmeras transferências sucessivas (fls.26/40), comportamento manifestamente atípico, circunstância que diante do contexto, especialmente ditado pela falta de provas quanto à regularidade das transações (encargo não cumprido pelo Banco Mercantil), permite responsabilizá-lo pelos danos causados.

A repetição em dobro do indébito, nos moldes do artigo 42, § único, do Código de Defesa ao Consumidor, revela-se possível, quando o consumidor paga débito indevido, salvo hipótese de engano justificável, *in verbis*:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”

Extraí-se do texto normativo que, em regra, uma vez cobrado indevidamente, o consumidor que pagou faz *jus* ao dobro do montante despendido, exceto se o fornecedor demonstrar a existência de engano justificável.

Não se exige prova da má-fé, sendo suficiente o pagamento indevido.

Na hipótese dos autos, o Banco Mercantil foi manifestamente negligente, pois permitiu a realização de inúmeras transações ilegais e incompatíveis com o perfil do autor, assim não há falar na hipótese de engano justificável.

Claudia Lima Marques leciona a respeito do assunto:

“Prevista como uma sanção pedagógica e preventiva, a evitar que o fornecedor se 'descuidasse' e cobrasse a mais dos consumidores por 'engano', que preferisse a inclusão e aplicação de cláusulas, ou que o fornecedor usasse de métodos abusivos na cobrança correta do valor, a devolução em dobro acabou sendo vista pela jurisprudência, não como uma punição razoável ao fornecedor negligente ou que abusou de seu 'poder' na cobrança, mas como uma fonte de enriquecimento 'sem causa' do consumidor. Quase que somente em caso de má-fé subjetiva do fornecedor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

há devolução em dobro, quando o CDC, ao contrário, menciona a expressão 'engano justificável' como a única exceção. Mister rever esta posição jurisprudencial. A devolução simples do cobrado indevidamente é para casos de erros escusáveis dos contratos entre iguais, dois civis ou dois empresários, e está prevista no CC/2002. No sistema do CDC, todo o engano na cobrança de consumo é, em princípio injustificável, mesmo o baseado em cláusulas abusivas inseridas no contrato de adesão, ex vi o disposto no parágrafo único do art. 42. Cabe ao fornecedor provar que seu engano na cobrança, no caso concreto, foi justificado.” (in Marques, Claudia Lima - Comentários ao Código de Defesa do Consumidor / Claudia Lima Marques ques, Antônio Herman V. Benjamin, Bruno Miragem. - 3ª ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 2010 - p. 805).

Desse modo, impõe-se a devolução em dobro de todos os valores descontados.

Quanto ao corrêu 99 Pay, cediço que é notória a ocorrência de inúmeros golpes perpetrados diuturnamente, fato a exigir atenção e cautela nas transações, especialmente aquelas mais onerosas.

Na hipótese dos autos, conquanto o corrêu afirme a observância das cautelas de praxe para a abertura de contas bancárias, apresentou mera tela sistêmica – com a fotografia e o documento do autor – supostamente, apresentada no ato da abertura da conta utilizada na fraude.

Outrossim, o cadastro do autor veio a ser realizado quatro dias previamente à fraude e o documento de identificação apresentado ao 99 Pay (fl.238), que veio a ser aprovado, estava praticamente ilegível.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Assim dispõe a Resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central, *in verbis*:

“Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas.”

O corréu 99 Pay não se manifestou acerca do número elevado de transações na data da abertura a conta, circunstância a corroborar a desídia que, como dito, se mostrou essencial à perpetração da fraude.

Se de um lado, a operação impugnada fora efetuada, em razão da atuação de terceiro, o que a princípio, coadunar-se-ia com a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, o corréu Mercado Pago não refutou a informação, no sentido de que negligenciou na abertura da conta, omitindo-se quanto à conferência da autenticidade dos dados e de documentos, o que afasta a incidência da norma em comento.

A possibilidade de abertura da conta na forma digital não se presta a excluir a responsabilidade dos réus, pois, em se considerando o risco da atividade, incumbe-lhes providenciar mecanismos de autenticação hábeis a conferir maior segurança a tais contratações.

Nesse sentido, não nos é dado olvidar da responsabilidade dos requeridos, em decorrência da aplicação da teoria do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

risco da atividade (CC, art. 927, par. único), bem como, do reconhecimento da responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, *caput*).

Nesse sentido, o entendimento da Súmula nº 479 do 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.”

No mesmo diapasão, julgado do referido Sodalício:

“(…) 1. A instituição financeira nada mais é do que uma fornecedora de produtos e serviços, sendo certo que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14, caput, da Lei 8.078/90, encontrando fundamento na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a fornecer em massa bens ou serviços deve assumir os riscos inerentes à sua atividade independentemente de culpa. 2. 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 (…)”. (AgRg no AREsp 602968 / SP – Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 02/12/2014, v.u.).

O fato tratado nos autos compreende hipótese típica de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

risco do negócio. Ensina Sergio Cavalieri Filho que:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (Cavalieri Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavalieri Filho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014 – p.544).

Nesse contexto, irretorquível que o corréu 99 Pay não houve por bem demonstrar a regularidade da conta aberta em nome do autor, tampouco, das sucessivas transferências.

Quanto ao dano moral, ante a natureza alimentar da verba depositada na conta mantida pelo autor, inegável o dano moral, passível de indenização, que se configura como: *“(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550).

Na hipótese, à luz do contexto fático apresentado, é certo que os transtornos suportados pelo autor ultrapassaram a situação de mero aborrecimento, caracterizando dano moral passível de indenização, porquanto evidente a falha na prestação do serviço fornecido pelas instituições financeiras, bem como, a ausência de devolução espontânea do montante indevidamente descontado, que se destinava a suprir necessidades básicas, quanto à sobrevivência.

Destarte, presente o nexo de causalidade, impunha-se dos réus a indenizarem os danos ocasionados ao autor.

No tocante ao *quantum* indenizatório, cediço que, à míngua de critérios objetivos para a fixação de indenização por dano moral, cabível ao magistrado valer-se de apreciação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como inibir a repetição da conduta.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor”* (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 – SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Na hipótese, caso o autor não tivesse atuado prontamente arcaria com o pagamento de cinco empréstimos, cartões de crédito com reserva de margem consignável e óbvio risco de restrições indevidas.

Somado a isso, importante destacar que os réus agiram com culpa grave, pois, o Banco Mercantil autorizou a liberação de cinco empréstimos quase que simultâneos aos quais se seguiram inúmeras transferências e o 99 Pay autorizou transferências de valores elevados a terceiros, concomitantemente, à suposta abertura da conta, sem qualquer confirmação de segurança, sendo necessária a intervenção do Judiciário.

Por outro lado, o autor não provou a existência de outras consequências concretas e, ademais, não se pode ignorar a imprudência ao interagir com terceiros sem cautelas de praxe.

Nesse passo, diante da situação concreta verificada (descontos indevidos, empréstimos fraudulentos e transações indevidas aliados ao absoluto descaso dos réus), o importe de R\$8.000,00, revela-se adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

Por fim, majoro os honorários do patrono do autor para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Relatora