



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001784-21.2024.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante MARLI ZANINI PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001784-21.2024.8.26.0271

Apelante: Marli Zanini Pereira

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Origem: Foro de Itapevi – 2ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a). Adriana Brandini do Amparo

Voto nº 4808

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar (i) se houve falha na prestação de serviços do banco (ii) responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, (iii) a existência de dano moral para a autora decorrente de transações indevidas.

II. RAZÕES DE DECIDIR 3 A responsabilidade objetiva do banco é fundamentada na falha na prestação de serviços, não adotando mecanismos eficazes de prevenção contra fraudes, conforme artigo 14 do CDC.

4. A ausência de mecanismos de controle e monitoramento configura falha no serviço, devendo o banco responder pelos danos causados, conforme Súmula 479 do STJ. 5. O dano moral está configurado pela falha na prestação de serviços que resultou em transações indevidas e descontos na conta da autora, privando-a de valores essenciais para sua subsistência, o que ultrapassa mero aborrecimento e afeta seus direitos da personalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso provido. Declaração de nulidade dos contratos de empréstimos impugnados e restituição dos valores descontados. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros. 2. Falha na prestação de serviços bancários gera responsabilidade objetiva.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 4º, I, 6º, VIII, 14, §3º, inciso II.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297, Súmula 479, Súmula 43, Súmula 362, Súmula 54, Súmula 326; TJSP, Apelação Cível 1011298-31.2021.8.26.0100, Rel. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 23.05.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 136/140, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Marli Zanini Pereira** em face do **Banco Mercantil do Brasil S.A.**, a qual foi julgada improcedente e condenou a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

A autora/recorrente sustenta que houve falha na prestação dos serviços bancários. Afirma ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, imputando a responsabilidade ao banco. Requer, assim, a declaração de inexigibilidade dos contratos firmados em seu nome, a restituição dos valores indevidamente descontados, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão dos benefícios da justiça gratuita (fls.176).

Contrarrazões (fls.154/175).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, referente à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que esta deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pelo autor/apelante se revelam plenamente alinhados com os aspectos fáticos do caso em questão. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

A autora ajuizou a presente demanda alegando que, em 25/01/2025, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como Grace

Kelly da Silva de Oliveira, afirmando ser funcionária da instituição requerida e oferecendo a portabilidade de um empréstimo anteriormente contratado junto ao Banco Pan.

Durante a ligação, a suposta funcionária orientou a autora a contratar dois novos empréstimos, sendo um no valor de R\$ 1.455,66, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 33,40, e outro no valor de R\$ 2.509,99, parcelado em 36 vezes de R\$ 423,50. Na sequência, informou que a autora deveria realizar uma transferência no valor de R\$ 3.504,00, via PIX, com a finalidade de quitar o primeiro empréstimo.

Posteriormente, ao relatar os fatos a seu filho, a autora constatou que havia sido vítima de golpe, verificando que o valor transferido por PIX foi direcionado à própria pessoa que se identificara como Grace Kelly.

No dia seguinte, a autora compareceu à agência bancária para comunicar o ocorrido, ocasião em que também registrou boletim de ocorrência. Contudo, apesar das providências adotadas, continua sofrendo descontos mensais em seus proventos.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Por se tratar de relação consumerista, “*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*”, nos termos do estabelecido no artigo 14 do CDC.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, conforme o 14, §3º, inciso II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

É cediço que na condição de depositária e

administradora de recursos de terceiros, é dever da instituição bancária verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas por seus correntistas e desenvolver mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros.

Vislumbra-se verossimilhança das alegações ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas criminosas semelhantes são cada vez mais comuns.

Cumprе salientar que as transações questionadas foram realizadas na mesma data, em 25/01/2024, ocasião em que a autora foi induzida a contratar dois empréstimos, sendo que por meio de um deles recebeu a quantia de R\$ 1.387,18 (fls. 21) e, por outro, o valor de R\$ 2.116,00 (fls. 22). Ainda no mesmo dia, o montante de R\$ 3.504,00 foi transferido via Pix para Grace Kelly (fls. 19/20), quantia esta correspondente ao crédito decorrente dos referidos empréstimos.

Tal situação já evidencia a atipicidade do comportamento transacional e reforça os indícios de fraude.

Além disso, a autora adotou todas as medidas cabíveis diante dos acontecimentos, registrando Boletim de Ocorrência (fls. 24/25) na mesma data do ocorrido e buscando solucionar a questão diretamente junto ao banco, circunstância não impugnada pelo réu.

O fato de as operações terem sido formalmente realizadas pela autora não elide a responsabilidade da instituição financeira. A conduta da apelante demonstra, de forma inequívoca, a inexistência de vontade de contratar.

Assim, caracterizada a ocorrência de fraude, verifica-se que o banco não adotou mecanismos eficazes de prevenção, tampouco comprovou que as transações estavam alinhadas ao perfil de consumo da cliente.

Em se tratando de movimentações bancárias atípicas em relação ao padrão do cliente, cabia à instituição financeira bloqueá-las ou confirmar sua autenticidade. A ausência de mecanismos eficazes de controle e monitoramento configura falha na prestação do serviço.

Nesse contexto, subsiste a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme Súmula 479 do 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.”*

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 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. (...) 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"

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, também não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

De rigor, portanto, a declaração a nulidade dos contratos de empréstimos impugnados e a restituição dos valores descontados.

Por se tratar de ilícito extracontratual, incidem, sobre os valores a serem restituídos, correção monetária e juros de mora desde os descontos indevidos (Súmula 43, do STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com relação à incidência dos consectários legais, ante a Lei nº 14.905/2024, com vigência a partir de 28/08/2024, de aplicação imediata pela sua natureza processual, para a correção monetária aplica-se o IPCA/IBGE (art. 398 do CC) e para os juros de mora, a Taxa Selic, abatido o IPCA/IBGE.

Anteriormente, deve ser observada a Tese firmada no julgamento do Tema 1368 pelo C. Superior Tribunal de Justiça: “*O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional*” (a taxa SELIC deve ser aplicada a título de juros moratórios e atualização monetária, esta já contemplada no cálculo da taxa em referência).

No caso, também está configurado o dano moral. Ainda que a instituição financeira ré negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada falha na prestação de serviços que levaram à concretização de transações indevidas e descontos na conta da autora, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, a instituição financeira responde objetivamente pelo vício do serviço e pelos danos dele decorrentes que provém do risco integral de sua atividade econômica, até porque não demonstrou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do aludido artigo.

Nesse sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Empréstimo consignado realizado de maneira fraudulenta. Descontos indevidos no benefício previdenciário da autora. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Risco da atividade Sum. 479 do STJ. Falha na prestação dos serviços caracterizada. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Possibilidade. A partir de 30.03.2021, a repetição deve ser feita em dobro,

com repetição simples de parcelas anteriores. Tema 929 do STJ..COMPENSAÇÃO. Autora não deve restituir ao banco réu os valores creditados em sua conta a título de empréstimo. Autora não se beneficiou da quantia creditada em sua conta corrente, devolvendo os valores ao correspondente bancário. Responsabilidade objetiva do banco. DANO MORAL. Indenização devida. Valor arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) Montante adequado às circunstâncias do caso concreto. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011298-31.2021.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2024; Data de Registro: 23/05/2024).

A autora foi vítima de golpe, o que resultou na realização de transações indevidas e em descontos irregulares em sua conta, situação que não pode ser enquadrada como mero aborrecimento. A situação vivenciada, por si só, configura verdadeira afronta aos seus direitos da personalidade, pois o privou de valores que serviriam à manutenção de suas despesas e sobrevivência.

Centrado nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, reputo como adequado ao caso o montante indenizatório de R\$ 5.000,00, que servirá para reparar os prejuízos sofridos pelo autor, sem representar excesso, além de estar em consonância com demais julgados deste Tribunal:

“APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – Consumidora que nega celebração de dois contratos de mútuo com a casa bancária – Regularidade da contratação que não restou demonstrada – Instituição financeira que apresenta instrumentos firmados na modalidade digital, indicando assinaturas eletrônicas da autora, expressamente impugnadas – Prova pericial na área tecnológica não produzida na origem, muito em razão do desinteresse do apelante - Ônus da prova em caso de alegação de inautenticidade é da parte que produziu o documento – Incidência do artigo 429, inciso II, do

CPC, e do Tema repetitivo nº 1061, do STJ (REsp 1846649/MA) - Deficiência probatória do réu conduz à declaração de nulidade dos negócios jurídicos, com a consequente devolução do montante total descontado da autora – Incidência da tese assentada no Tema nº 929, do C. STJ, observadas as datas dos descontos e a modulação de seus efeitos (EAREsp nº 676.608/RS) - Dano moral configurado – Ofensa ao íntimo da apelada – Injusta diminuição patrimonial - Quantum indenizatório que, contudo, comporta minoração - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de alterar a forma de devolução do indébito e reduzir o montante fixado a título de danos morais para o valor de R\$ 5.000,00”. (TJSP; Apelação Cível 1002450-78.2023.8.26.0005; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

“PROVA – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Impugnação ao laudo produzido – Irresignação do réu no que tange à não colheita de assinatura na presença do perito e análise da assinatura dos documentos juntados aos autos – Não cabimento – Provas colacionadas aos autos, bem como os esclarecimentos prestados pelo perito que são suficientes para o deslinde da controvérsia. Não configuração de lesão ao contraditório ou à ampla defesa - Preliminar arguida pelo réu apelante rejeitada. PROCESSO CIVIL – Interesse de agir - Prévio pedido administrativo – Descabimento – Via judicial não exige o exaurimento da via administrativa para que a jurisdicionada postule o seu direito, sob pena de afronta à garantia constitucional do acesso à justiça – Preliminar repelida. CONTRATO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Mútuo – Empréstimo consignado - Descontos indevidos de valores em benefício previdenciário da autora – Perícia grafotécnica concluiu pela falsidade

das assinaturas apostas no contrato e atribuídas à autora – Falha na prestação de serviços – Configuração - O Banco, por culpa de seus prepostos ou de empresas intermediadoras de mútuo, participou de contrato contendo assinatura falsa do mutuário, o que configura fortuito interno, causa não excludente de responsabilidade - Dano moral – Ocorrência – Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Correção monetária da data deste acórdão e juros moratórios desde o primeiro desconto no benefício por se tratar de responsabilidade extracontratual - Repetição de indébito simples – Atualização monetária e juros de mora desde os descontos indevidos, conforme súmula 54 do STJ - Compensação do montante condenatório com o valor creditado à autora por força do suposto mútuo – Cabimento - Sucumbência integral do Banco réu - Honorários do patrono da autora arbitrados por equidade em R\$ 1.412,00. Recursos providos em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1000904-31.2021.8.26.0369; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024).

O valor deverá ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do Colendo STJ e com juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (data de cada desembolso), conforme dispõe a Súmula 54 do STJ, uma vez reconhecida a nulidade da relação jurídica.

Ressalva-se que a fixação de valor indenizatório em montante inferior ao pretendido não implica sucumbência recíproca, na forma da Súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Portanto, acolhe-se o recurso da autora, para reconhecer a nulidade dos contratos questionados e a inexigibilidade dos débitos correspondentes, condenando e a ré à devolução dos valores indevidamente descontados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 5.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da alteração da sentença recorrida, tenho como necessária a redistribuição da sucumbência, de modo que, sucumbindo a ré, arcará com o integral pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15 % sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR