



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000311369

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001921-91.2025.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que são apelantes BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, é apelada IVANILDA DEODATO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7.556

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001921-91.2025.8.26.0198

APELANTES: Banco Mercantil do Brasil S/A e Pague Seguro Internet S/A

APELADA: Ivanilda Deodato da Silva

COMARCA: Franco da Rocha

JUIZ DE ORIGEM: Rafael Morita Kayo

APELAÇÃO CÍVEL. Bancário. Golpe da falsa prova de vida do INSS. Ação declaratória cumulada com condenatória. Sentença de parcial procedência. Apelação das instituições financeiras réis. RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. Inexistência de empecilho para realização de diversas operações em curto período, em dissonância com perfil da consumidora. Instituições financeiras têm dever de impedir operações atípicas. Jurisprudência do STJ. Falha no dever de segurança. Defeito do serviço caracterizado. Culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor não provada. Fortuito interno não exclui responsabilidade do fornecedor. Devida responsabilização. DANO MORAL. Fraude bancária comprometeu 43% do benefício previdenciário da parte autora. Sacrifício substancial de aposentadoria de valor baixo representa dano moral. Valor da reparação reduzido à média em casos semelhantes (R\$ 5.000,00). REPETIÇÃO DO VALOR EMPRESTADO. Golpe abrangeu operações de crédito, bem como as transferências realizadas para terceiros. Responsabilidade das instituições financeiras recobre valor indevidamente transferido das contas da parte autora. Ausência de obrigação da parte autora de ressarcir valor emprestado. Sentença parcialmente reformada. Apelações parcialmente providas.

Vistos.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos por Banco Mercantil do Brasil S/A e Pagueguero Internet S/A em face da sentença que julgou a ação contra eles ajuizada por Ivanilda Deodato da Silva.

A parte autora é beneficiária da Previdência e alega que recebeu visita de suposto preposto do INSS, que tirou sua foto para fazer prova de vida. Pouco depois, o golpista teria usado essa foto para abrir contas junto às instituições financeiras réis, contratar operações de crédito e transferir valores a terceiros. A parte autora ajuizou esta ação buscando o encerramento das contas nas duas instituições financeiras, a declaração de nulidade das operações de crédito, pagamento em dobro do valor descontado indevidamente de seu benefício e reparação por dano moral.

Na decisão saneadora, o Juízo “a quo” inverteu o ônus probatório (fls. 547). A Pagueguero manifestou-se pelo julgamento antecipado (fls. 556) e o banco réu se manteve inerte.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 582/590), nos termos seguintes: (1) o relato da parte autora é verossímil e as partes réis não se desincumbiram de provar a regularidade das operações impugnadas, que envolveram valores substanciais e foram realizadas em curto espaço de tempo, denotando a falha de segurança das partes réis; (2) as condutas da parte autora, pessoa idosa e de baixa instrução que sofreu golpe sofisticado, e dos golpistas não rompem o nexo causal entre as omissões das partes réis; (3) declarou a nulidade dos contratos e determinou o encerramento das contas abertas em nome da parte autora sem seu consentimento; (4) condenou as partes réis no ressarcimento simples do valor descontado, bem como (5) no pagamento de R\$ 10.000,00 em reparação por dano moral.

O banco réu apela (fls. 602/6338), alegando que (1) as operações impugnadas foram validamente contratadas pela parte autora com uso de senha por celular habilitado (cf. logs, fls. 606/610), tendo os valores emprestados sido disponibilizados, descabendo qualquer anulação ou condenação em ressarcimento;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(2) não deve ser responsabilizado, pois nenhuma atividade sua contribuiu para o prejuízo da parte autora, causado exclusivamente por sua conduta e de terceiros (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC); (3) nega a ocorrência de dano moral, devendo sua condenação ser afastada ou o valor da reparação, reduzido; (4) em função da anulação dos contratos, deve-se determinar que a parte autora ressarça os valores emprestados pelo banco réu, nos termos do art. 876 do CC. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

A instituição de pagamento ré também apela (fls. 642/649), alegando (1) que a conta aberta em nome da parte autora está inativa, devendo sua condenação ser declarada cumprida; (2) o prejuízo da parte autora foi causado por terceiros, o que exclui sua responsabilização (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC); (3) nega ter havido dano moral e requer, subsidiariamente, a redução do valor da reparação. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

Recursos tempestivos.

Preparo recolhido corretamente (fls. 672/673).

Contrarrazões a fls. 656/668.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 12/03/2026 (fls. 675).

É O RELATÓRIO.

Os recursos merecem provimento parcial.

As partes rés insistem na validade das operações impugnadas e negam sua responsabilidade pelo prejuízo da consumidora, alegando culpa exclusiva dela e de terceiros, além de ausência de defeito do serviço (art. 14, § 3º, inc. I e II, do CDC).

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, donexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano adveio das operações de crédito e transferências feitas por terceiros em nome da consumidora.

Quanto ao defeito do serviço, a jurisprudência entende que as instituições financeiras têm o dever de obstar operações que destoem do padrão de movimentações do consumidor, como ilustra a seguinte ementa de julgado de 13/10/2025 do STJ:

3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de *verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor*.

4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, *porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço*.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos e cedeu o seu cartão a terceiros, situação que deu ensejo às movimentações financeiras questionadas, as quais, entretanto, destoavam do padrão de consumo da correntista, caracterizando-se como manifestamente atípicas, o que caracteriza a falha na prestação do serviço da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

([REsp n. 2.229.245/RS](#), rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª T., j. em 13/10/2025, g. n.)

Na hipótese dos autos, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC) consistiu na ausência de empecilho para a realização de várias operações em período muito curto (cf. comprovantes das contratações, fls. 123/132, e das transferências, fls. 08/09 e 169/170), em total dissonância com o perfil de poucas movimentações da parte autora, verificável pelos extratos de outros meses (fls. 171/317, em especial as faturas próximas a setembro e outubro de 2024, meses das operações impugnadas, fls. 299/307).

Enfim, esse defeito do serviço (inexistência de óbice à realização de várias operações em pouco tempo) foi *determinante* para que os criminosos fossem beneficiados com as transações impugnadas, havendo claro nexo de causalidade entre a omissão das instituições financeiras réis e o prejuízo da consumidora.

Quanto ao fato de terceiro, não ocasionou *exclusivamente* o dano e, portanto, não justifica o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável do qual resulta necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, *não* relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representou risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Esse foi o raciocínio que fundamentou a responsabilização objetiva de instituições bancárias pelo STJ em situações muito semelhantes à presente: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” ([tema 466](#) e súm. 479).

No mesmo sentido a jurisprudência deste Tribunal, exemplificada na seguinte ementa de caso parecido ao analisado:

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. "GOLPE DA PORTABILIDADE". "SIM SWAP". FRAUDE POR CLONAGEM DE CHIP. INVASÃO DE CONTA CORRENTE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. ESTORNO PARCIAL. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença de procedência parcial. Insurgência do réu. Falha na prestação de serviços pelo banco. Fortuito interno. Evidente a falha na prestação de serviço por parte do réu, concretizada pela sua desídia ao permitir a realização das transações bancárias atípicas por terceiro fraudador fazendo-se passar pela autora. A falha no serviço prestado pelo banco proporcionou a fraude. (...).

([Ap. 1024249-86.2023.8.26.0003](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; d. j.: 24/11/2025, g. n.)

As partes réis ainda repudiam sua condenação em reparação por dano moral.

O dano moral advém da ofensa ilícita a alguma dimensão da dignidade humana, em geral direitos da personalidade (honra, intimidade, imagem etc.). Veja-se a concepção defendida por Maria Celina Bodin de Moraes:

Uma vez que está constitucionalmente determinado que a proteção da dignidade humana é o objetivo primordial do ordenamento, pode-se concluir que, na realidade, 'toda e qualquer circunstância que atinja o ser humano em sua condição humana, que (mesmo longinquamente) pretenda tê-lo como objeto, e que negue sua qualidade de pessoa, de fim em si mesmo, será automaticamente considerada violadora de sua personalidade e, se concretizada, causadora de dano moral a ser indenizado'. Dano moral será, em consequência, a lesão a algum dos substratos que compõem, ou conformam, a dignidade humana, isto é, a violação a um desses princípios: i) liberdade, ii) igualdade, iii) solidariedade e iv) integridade psicofísica de uma pessoa.

(*“Conceito, função e quantificação do dano moral”* in Revista IBERC, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 1–24, 2019, g. n.)

No caso sob análise, a consumidora demonstrou que as operações

fraudulentas significaram comprometimento mensal de R\$ 607,98 (cf. certidão do INSS, fls. 40), equivalente a 43% de seu benefício previdenciário, redução expressiva de sua aposentadoria que sacrifica sua subsistência, representando efetivamente dano moral.

Passa-se à revisão do valor da reparação, fixado em R\$ 10.000,00.

O valor da compensação do dano moral deve ser fixado de acordo com a intensidade e duração do dano, a gravidade da conduta do ofensor e a situação econômica e social das partes, dentre outros parâmetros estabelecidos pela jurisprudência.

Aplica-se ainda o método bifásico usado pelo STJ em casos semelhantes (cf. [REsp 1.197.284/AM](#), no qual se tratou com profundidade dos casos de dano-morte), primeiramente verificando-se o valor básico para casos semelhantes e, num segundo momento, ajustando-se esse valor às peculiaridades do caso concreto.

Em hipóteses envolvendo desconto indevida em conta bancária, a jurisprudência tem reconhecido valores entre R\$ 2.000,00 (cf. [AgInt no AREsp 2.280.596/MS](#), Rel. Min. Raul Araújo, j. em 29/05/2023) e R\$ 10.000,00 (cf. [AgInt no AREsp 2.729.265/MG](#), Rel. Min. Raul Araújo, j. em 18/08/2025), concentrando-se, porém, em R\$ 5.000,00 (cf. [Ap. 1039950-14.2023.8.26.0577](#), Rel. Marcos de Lima Porta, j. em 17/11/2025).

No caso sob análise, os descontos foram significativos (R\$ 607,98 mensalmente) e duraram nove meses, de setembro de 2024 (cf. fls. 40) a maio de 2025 (cf. decisão de suspensão dos contratos, fls. 72), circunstâncias que enquadram o caso na média e justificam a redução do valor da reparação de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00.

A instituição financeira ré ainda pede o reconhecimento de que cumpriu a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença, pois a conta se encontra inativa e sem produtos vinculados a ela (fls. 644).

No entanto, a sentença determinou o *encerramento* da conta (cf. item “b”, fls. 588/589). A mera inatividade não cumpre a decisão, descabendo a declaração pretendida.

Enfim, o banco réu reclama a compensação do valor disponibilizado à parte autora em função das operações anuladas.

Contudo, o golpe não abrangeu apenas as operações de crédito, mas também as transferências para terceiros, devendo as partes rés ser responsabilizadas por *todas* as consequências negativas advindas da fraude, por isso descabendo qualquer condenação da parte autora em ressarcimento.

Assim, a sentença deve ser reformada apenas para reduzir o valor da reparação por dano moral de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00.

À medida que houve provimento parcial dos recursos, incabível a majoração dos honorários devidos ao representante da parte autora, nos termos da tese fixada pelo STJ no julgamento do [tema 1059](#) (“*Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação*”).

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL ÀS APELAÇÕES.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator