



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000206358

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002058-48.2025.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ELIETE DA SILVA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 11 de março de 2026.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. FRAUDE ELETRÔNICA. CONTRATAÇÕES SUCESSIVAS EM CURTO LAPSO TEMPORAL SEGUIDAS DE TRANSFERÊNCIAS A TERCEIROS TAMBÉM NÃO RECONHECIDAS. VALORES INCOMPATÍVEIS COM A RENDA DA CONSUMIDORA. PERFIL DE CONSUMO DESRESPEITADO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEMA REPETITIVO Nº 466 DO STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXIGIBILIDADE DAS OBRIGAÇÕES E ESTORNO DOS VALORES MANTIDOS. HONORÁRIOS MAJORADOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação ajuizada por consumidora, declarando a inexigibilidade de contratos de empréstimos e de cartão de crédito consignado reputados fraudulentos, bem como determinando o estorno dos valores descontados, com condenação do banco ao pagamento das verbas de sucumbência. Indenização por danos morais negada.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se os contratos de empréstimo e cartão de crédito consignado foram regularmente celebrados pela consumidora ou se decorreram de fraude eletrônica atribuível a fortuito interno da atividade bancária; (ii) saber se, reconhecida a fraude e a falha na prestação do serviço, subsiste a responsabilidade da instituição financeira pelo estorno integral dos valores descontados de seu benefício e pelos ônus sucumbenciais.

III. Razões de decidir

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e o regime da responsabilidade objetiva previsto no art. 14, bem como a Súmula nº 297 do STJ.

4. Compete à instituição financeira demonstrar a regularidade e a autoria das contratações impugnadas, ônus do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 373, II do CPC e do art. 6º, VIII do CDC.

5. A simples alegação de que as operações foram realizadas com login e senha da consumidora não é suficiente para comprovar a validade dos negócios, especialmente diante da ausência de elementos técnicos verificáveis, como

geolocalização, reconhecimento facial ou prova de utilização do aparelho habitual da cliente.

6. As contratações sucessivas de empréstimos e saques em cartão consignado, realizadas em curtíssimo espaço de tempo, com valores que superam em múltiplas vezes a renda previdenciária mensal da consumidora, revelam operações absolutamente incompatíveis com seu perfil de consumo.

7. A inobservância do perfil do correntista e a ausência de mecanismos eficazes de bloqueio ou verificação de autenticidade configuram falha na prestação do serviço e fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do Tema Repetitivo nº 466 do STJ, da Súmula nº 479 do STJ e dos Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal.

8. Reconhecida a fraude, não é admissível a compensação dos valores creditados em conta, uma vez que a imediata transferência aos estelionatários integra a cadeia do evento danoso, sendo contraditório reconhecer a nulidade das contratações e manter seus efeitos patrimoniais em desfavor da consumidora.

9. Mantida a sentença, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e do Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ.

IV. Dispositivo e tese

10. Recurso desprovido. Tese de julgamento:

“1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes eletrônicas que resultem na contratação de empréstimos e cartão de crédito consignado em valores incompatíveis com o perfil de renda do consumidor, quando ausente prova idônea da regularidade das operações.

2. Reconhecida a fraude como fortuito interno e a falha na prestação do serviço, são inexigíveis as obrigações decorrentes dos contratos e indevida qualquer compensação dos valores creditados e imediatamente transferidos aos fraudadores.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 373, II, e 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nºs 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado.

VOTO nº 36837

RELATÓRIO:

Trata-se de ação declaratória de nulidade de contratos de empréstimos com repetição de indébito e indenização por

danos morais ajuizada por *Eliete da Silva Oliveira* em face de *Banco Mercantil do Brasil S.A.* Atribuiu à causa o valor de R\$ 25.982,20, conforme fls. 6.

Sobreveio a r. sentença a fls. 174/177 julgando *"PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, para declarar a inexigibilidade de todas as obrigações resultantes dos contratos impugnados, quais sejam, contrato n.º 000807919363, contrato n.º 000807919389, contrato n.º 910002140554, contrato n.º 910002140555, bem como dos lançamentos em cartão de crédito consignado, identificados como contratos n.º 6940881 e n.º: 6940882, e, conseqüentemente, determinar à ré o estorno, no prazo de 5 (cinco) dias, de todos os lançamentos a ele relacionados, sob pena de multa em valor equivalente ao de cada desconto indevido. Ante a sucumbência mínima da autora, e em atenção ao princípio da causalidade, arcará a ré com a totalidade das custas e despesas do processo, que deixaram de ser adiantadas em função da gratuidade; e com honorários em favor da advogada do autor, arbitrados em 10% (dez por cento) dos valores dos negócios reconhecidos como fraudulentos, atualizados desde o ajuizamento e acrescidos de juros legais a contar do trânsito em julgado"*.

Inconformado, o réu interpõe o presente recurso argumentando, em resumo, que: **(A)** *"Verifica-se, conforme demonstrado em sede de defesa que em verdade, os contratos de empréstimos e o contrato de cartão de crédito consignado objetos da lide, foram celebrados eletronicamente através do Internet Banking, em APARELHO PREVIAMENTE HABILITADO PELO APELADO"*; **(B)** *"Repita-se, conforme amplamente demonstrado, não há qualquer vício nos negócios jurídicos celebrados, sendo ainda que a parte Apelada recebeu as quantias relativas aos empréstimos em pauta"*; **(C)** *"É imprescindível destacar que não se pode atribuir à instituição financeira o dever de reconhecer, em tempo real, cada movimentação bancária como atípica"*

ou potencialmente fraudulenta, especialmente em um contexto de crescente autonomia digital dos próprios clientes e da pluralidade de perfis de consumo”; (D) “Entretanto, conforme restou amplamente demonstrado, a contratação das operações, bem como, as transferências via PIX, se oriundas de qualquer fraude, só puderam ser efetivadas por negligência com seus dados bancários, acesso a aparelho habilitado e compartilhamento de senha pessoal e intransferível”.

A autora apresentou contrarrazões a fls. 220/228.

FUNDAMENTAÇÃO:

No presente caso, a demandante alega na inicial que em *“um período de tempo extremamente curto, entre 18:21 e 18:28 horas, após o horário de funcionamento do Banco Mercantil, foram realizados quatro empréstimos fraudulentos em nome da Autora. O primeiro, no valor de R\$ 21.003,09, foi registrado sob o documento 81924; o segundo, de R\$ 2.134,00, sob o documento 81925; o terceiro, de R\$ 480,00, sob o documento 81926; e o quarto, de R\$ 367,00, sob o documento 81927. Além disso, ocorreram dois saques de cartão de crédito, cada um no valor de R\$ 1.575,00, nos cartões de crédito de números 723 e 724. Os valores provenientes desses empréstimos e saques foram creditados na conta da Autora, mas, de maneira quase simultânea, foram transferidos via PIX para as contas de Gabriel Cajado e Wanderson Gabriel Cajado, sem qualquer autorização ou ciência por parte da Autora”* (fls. 1/2).

Ora, a relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, conforme se extrai da Súmula nº 297 do STJ:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com isso, aplicável o disposto no art. 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação destes.

Assim, competia à instituição financeira recorrente o ônus de comprovar, **em juízo**, a legitimidade das transações contestadas pela apelada, ou, ainda, demonstrar que estas não decorreram de fraude no meio virtual, expediente comum nos dias modernos.

Além do mais, não se pode exigir do consumidor a prova negativa de que não fora responsável pela contratação do produto impugnado seguido das transferências.

Com isso, impõe-se à instituição financeira o ônus de provar a existência de fatos impeditivos, modificativos e extintivos do direito do apelado (art. 373, II do CPC e art. 6º, VIII do CDC).

No caso concreto, não logrou o banco recorrente demonstrar a autenticidade e autoria das transações impugnadas, uma vez que a assinatura digital firmada no contrato não traz dados confiáveis capazes de demonstrar a anuência da consumidora. A mera alegação de que tudo foi realizado com a senha da autora, por si só, não possui robustez suficiente a afastar a sua responsabilidade.

Ora, os contratos de empréstimos sequer possuem dados verificáveis, como geolocalização e reconhecimento facial que nos permitam validar por eventual perícia a sua alegação de regularidade da transação. E mais; ainda que as transações tenham sido realizadas com a senha da consumidora, esta sustenta que invadiram a sua conta, sendo possível ao banco comprovar que essas transações foram realizadas do mesmo aparelho usualmente utilizado por ele, mas disso não cuidou.

Com efeito, observa-se do extrato a fls. 11 que a recorrida possui como renda exclusivamente benefício previdenciário líquido no valor aproximado de R\$ 1.412,00. Os contratos, por sua vez, foram "contratação do empréstimo n.º 000807919363, no valor de R\$ 21.003,09, às 18h20min; do contrato n.º 000807919389, no valor de R\$ 2.134,00, às 18h27; do contrato n.º 910002140554, no valor de R\$ 628,59, às 18h28min; e do contrato n.º 910002140555, no valor de R\$ 621,41, também às 18h28min. Além disso, verificam-se duas transações relativas à contratação de cartão de crédito consignado, ambas no valor de R\$ 1.575,00, realizadas às 18h21min" (fls. 175), seguidos de cinco transferências para terceiros no valor aproximado de R\$ 4.999,00, outra de R\$ 999,99 e uma de R\$ 41,00, conforme documento a fls. 11.

Veja-se que o valor dos empréstimos transferidos aos estelionatários equivale a mais de dezoito vezes o valor da totalidade da renda mensal da recorrida, fugindo completamente ao seu perfil de consumo.

Em se tratando da responsabilidade do banco frente a fraudes perpetradas por terceiros contra os seus clientes, este E. Tribunal de Justiça vem entendendo que caso a característica da transação fuja ao perfil do correntista, o banco deve ser apto a reconhecê-la e impedir a sua consumação, **ao menos até a verificação de sua regularidade**. Não por outro motivo a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal editou os enunciados de números 13 e 14 sedimentando entendimento das C. Câmaras nesse sentido, *in verbis*:

*Enunciado nº 13 – No "golpe do motoboy", em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista**, aplicáveis as Súmulas nº 2 97 e 479,*

bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

*Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde e pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. – **sem grifos no original***

O C. STJ também já se manifestou nesse sentido recentemente, *in verbis*:

*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. (REsp nº 2.052.228/DF; Relatora Ministra Nancy Andrichi; DJe 15/09/2023)

Não se está a afirmar que transações com as características da impugnada nesta ação não possam, de fato, ser regulares, ainda que fora do perfil habitual de consumo do consumidor. O que se afirma, no entanto, é que os bancos, nestes casos, devem ser capazes de identificar tamanha discrepância e confirmar a autenticidade da transação antes de concretizá-las (como já acontece por vezes), adotando cautelas razoáveis na exploração de sua atividade.

Veja-se que mesmo sendo utilizados *login* e senha no ato de tomada do empréstimo e das transferências *pix*, isso, por si só,

não exime o fornecedor de tomar as cautelas de confirmação de autenticidade das operações, mesmo porque o celular pode ter sido roubado ou invadido por criminosos.

Destarte, cabe salientar que não é raro que operadoras de cartões de crédito, ao reconhecerem a realização de compra fora do perfil do consumidor, **ainda que realizada mediante a inserção de senha**, procedam com o bloqueio preventivo da operação, liberando-a apenas após a sua confirmação. Portanto, o que vem se exigindo pelos tribunais já é prática adotada no mercado, contudo lamentavelmente ainda de forma muito falha, mesmo diante da exponencial evolução tecnológica.

Ademais, reconhecida falha na segurança do recorrente ensejadora dos prejuízos causados à consumidora, não há que se falar em compensação dos valores disponibilizados em sua conta, pois a subsequente transferência aos fraudadores da totalidade desses valores está englobada pela fraude oportunizada pelo apelante. Assim, seria contraditório reconhecer a fraude, mas manter as suas consequências negativas em desfavor da consumidora.

Portanto, é o caso de desprover o recurso.

No mais, diante do desprovimento do recurso, é o caso de majorar os honorários advocatícios de 10% para 15% do proveito econômico, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e do Tema Repetitivo nº 1059 do c. STJ.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral. Assim já se pacificou nos tribunais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento do**
recurso.

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)