



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000199404**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002217-66.2024.8.26.0128, da Comarca de Cardoso, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado OSMAR MARTINS DE OLIVEIRA.

**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: **Negaram 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, 11 de março de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1002217-66.2024.8.26.0128**  
**Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A**  
**Apelado: Osmar Martins de Oliveira**  
**Origem: Foro de Cardoso – Vara Única**  
**Juiz(a) de Direito Dr(a). Helen Komatsu**

**Voto nº 4938**

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

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta contra sentença julgou procedente a ação, declarando a inexigibilidade de contratos de empréstimo e condenando o réu à restituição de valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco por fraudes praticadas por terceiros, a adequação dos valores de restituição e indenização por danos morais.

**II. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ.

4. A ausência de impugnação específica do valor dos danos materiais na contestação, resulta na preclusão da discussão sobre o montante.

5. Manutenção do valor da indenização por danos morais, considerando a gravidade da violação dos direitos do autor e o impacto significativo em sua renda e dignidade.

**IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Tese de julgamento:** 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros. 2. A ausência de impugnação específica do valor dos danos materiais, impede a discussão posterior. 3. A manutenção do valor da indenização por danos morais devido à gravidade da violação dos direitos do autor.

**Legislação Citada:**

**CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII; art. 14.**

**Jurisprudência Citada:**

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1002450-78.2023.8.26.0005, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 22.08.2024; TJSP, Apelação Cível 1000904-31.2021.8.26.0369, Rel. Álvaro Torres Júnior, j. 05.06.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 263/268, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Osmar Martins de Oliveira** em face do **Banco Mercantil do Brasil S/A S/A**, julgada procedente, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedido formulados por OSMAR MARTINS DE OLIVEIRA ajuizou em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, para o fim de: (i) DECLARAR a inexigibilidade dos contratos de empréstimo nº 000807959734, nº 807959737, nº 270168, nº 268256, nº 910002152320 e nº 910002152324, formalizados no período de 20/08/2024 a 04/09/2024; (ii) CONDENAR o réu a restituir os valores descontados na conta-corrente do autor referente a título de danos materiais, as transferências nas quantias de R\$ 9.999,99; R\$ 4.617,62; R\$ 3.390,00; R\$ 830,00; R\$ 3.390,00 e R\$ 830,00, no valor total de R\$ 23.057,61, referente às transações via PIX que não foram por si efetuadas, com a incidência de correção monetária e juros de mora desde a data de cada desconto, por se tratar de ato ilícito extracontratual, observada a prescrição quinquenal, bem como a pagar à parte autora indenização pelos danos morais sofridos no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor a ser atualizado monetariamente a partir da presente sentença (Súmula 362, STJ) e com juros moratórios a contar do desconto, por se tratar de ilícito extracontratual.*

*Quanto aos índices, até 27/08/2024, a correção monetária deverá observar a Tabela Prática do TJSP e os juros de mora de 1% ao mês. A partir de 28/08/2024, com a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária dar-se-á pela aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), e os juros de mora pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o IPCA (caso o valor obtido seja negativo, os juros serão considerados como “zero”).*

*Em consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com resolução de mérito e fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC, dando por*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*finalizada a fase de conhecimento.*

*Assim, sucumbente, o réu arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do contrato declarado inexistente somado à importância da condenação.*

*Nesta oportunidade, defiro a tutela de urgência reclamada, determinando ao requerido a cessação do desconto das parcelas inerentes aos contratos nº 000807959734, nº 807959737, nº 270168, nº 268256, nº 910002152320 e nº 910002152324 na conta bancária de titularidade da autora, formalizados no período de 20/08/2024 a 04/09/2024, no prazo de 15 dias úteis a contar da intimação da presente”.*

No recurso interposto, o réu/apelante sustenta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, a qual teria seguido as orientações do fraudador sem a devida cautela. Argumenta que tal conduta não pode ser imputada à instituição financeira. Aduz, ainda, que, caso seja mantida a decisão, o dano material deve se limitar ao montante de R\$ 9.586,14, valor efetivamente suportado pelo autor. Por fim, requer a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 297).

Contrarrazões (fls.289/294).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente demanda alegando que, em 20/08/2024, recebeu uma ligação via WhatsApp, na qual constava a identificação do Requerido, sendo atendido por uma suposta representante que se apresentou como Bianca. A interlocutora confirmou diversos dados pessoais e bancários do requerente e lhe ofereceu a redução da taxa de juros de um empréstimo já existente. Em seguida, orientou-o a acessar um link do Google Meet para que, por meio de uma reunião on-line, a operação fosse realizada.

Afirma que os fraudadores teriam obtido acesso remoto ao seu aplicativo bancário, ocasião em que realizaram diversas transações financeiras. O autor também esclarece que confiou nas informações prestadas pela suposta atendente e, diante do fato de esta possuir todos os seus dados pessoais, o que lhe transmitiu falsa credibilidade, forneceu sua senha bancária.

Em decorrência disso, foram contratados quatro empréstimos no mesmo dia, seguidos de transferências via PIX no valor de R\$ 9.999,99.

No dia seguinte, o autor recebeu nova ligação, sendo novamente orientado a proceder da mesma forma, quando então foram contratados mais dois empréstimos, com transferências via PIX nos valores de R\$ 4.617,62, R\$ 3.390,00 e R\$ 830,00. Ademais, em 04/09/2024, foram realizadas outras duas transações via PIX parcelado no cartão, nos valores de R\$ 3.390,00 e R\$ 830,00.

Em 04/09/2024, ao dirigir-se a uma agência bancária para receber seus proventos previdenciários, o autor constatou a inexistência de saldo em conta. Ao procurar o gerente da instituição financeira, verificou que os empréstimos e transferências via PIX haviam sido destinados a pessoas desconhecidas.

Diante disso, dirigiu-se à Delegacia de Polícia para registrar Boletim de Ocorrência. Sustenta que o requerido não solucionou a questão, sendo que as transferências totalizam o montante de R\$ 23.057,61, além de permanecer obrigado ao pagamento das parcelas dos empréstimos indevidamente contratados.

Em sua contestação, a ré não negou a ocorrência do golpe da fala central de atendimento, contudo defendeu que o autor não agiu com o dever de cuidado, uma vez que seguiu orientações de terceiros. Ainda, teria sido o próprio autor quem teria realizado as operações, devendo ser reconhecida a culpa exclusiva da vítima e inexistência do dever de indenizar.

Intimadas a especificar as provas que pretendiam produzir, as partes postularam pelo julgamento antecipado da lide.

Sobreveio sentença de procedência, que declarou a inexigibilidade dos contratos impugnados e condenou o réu à restituição dos valores referentes às transferências realizadas via PIX, no montante total de R\$ 23.057,61, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microsistema 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 operações questionadas ocorreram de forma sucessiva e em curto intervalo de tempo. Ou seja, no dia 20/08/2024, foram contratados 4 empréstimos e, após, realizada uma transferência via Pix ( fls. 39/51).

No dia seguinte, 21/08/2024, foram contratados mais dois empréstimos (fls. 43/44), seguidos de três transferências via PIX (fl. 52/54), bem como outras duas transações de PIX parcelado no cartão (fl. 55/56).

Os montantes envolvidos e a forma como as operações foram realizadas evidenciam comportamento transacional atípico, sendo inverossímil que um consumidor médio, especialmente pessoa idosa, realize tamanha quantidade de empréstimos e transferências financeiras de forma consecutiva e em intervalo temporal tão exíguo.

Tal cenário impunha à instituição financeira o dever de acionar mecanismos de segurança, monitoramento e bloqueio preventivo, de modo que a ausência de tais providências caracteriza falha na prestação do serviço.

O fato de as operações terem sido realizadas pelo autor mediante instruções dos fraudadores, não elide a responsabilidade da instituição

financeira. A conduta do apelado demonstra, de forma inequívoca, a inexistência de vontade livre e consciente de contratar.

O autor também adotou as medidas que razoavelmente se esperam de quem é vítima de fraude, registrando Boletim de Ocorrência tão logo tomou ciência do ocorrido.

Além disso, a identificação da origem das mensagens recebidas pelo autor via Whatsapp (fls. 31/38) levavam a crer ser realmente do banco requerido, circunstância que contribuiu para o erro e reforça a narrativa quanto à alegação de fraude.

A invocação de culpa exclusiva do autor ou de terceiro não afasta 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.”*

O apelante não comprovou que as operações contestadas estavam alinhadas com o perfil de consumo do autor, tampouco que adotou mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, reforçando sua responsabilidade pelo evento ocorrido.

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.

Nesse contexto, como analisado pelo i. juiz sentenciante:

*“É fato notório que as instituições financeiras detêm tecnologia e mecanismos para detectar movimentações e compras efetuadas que fogem do perfil do cliente, especialmente se realizadas no mesmo dia e caso tenham valores expressivos, os quais permitem desde o envio de SMS e até mesmo o bloqueio temporário do cartão, caso haja indícios de fraude.*

*No caso concreto, pelo que consta da contestação, as transações teriam ocorrido de forma eletrônica, mediante inserção de login e senha pelo autor.*

*Entretanto, o réu não trouxe aos autos provas de que o aparelho utilizado pertença ao autor ou de que este tenha cadastrado novo dispositivo antes da contratação dos empréstimos e transferências, o que, ainda assim, não o eximiria de sua responsabilidade pelo evento danoso.*

*Isto porque, as instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha, tratando-se de risco do negócio. Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços com a utilização de cartão magnético e acesso on line pelo celular, o requerido tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Destarte, no caso dos autos, a Parte Ré deixou de apresentar quaisquer medidas que pudessem evitar ou mesmo reduzir o prejuízo imposto, ainda mais considerando a diversidade de transações realizadas e em volume que destoava do perfil da parte autora”.*

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

No que se refere ao montante do dano material a ser reparado, não assiste razão à ré.

Na petição inicial, o autor afirmou que o prejuízo suportado totalizou R\$ 23.057,61, relativo às quantias que saíram de sua conta bancária em decorrência do golpe sofrido.

O réu, em sua contestação, embora tenha negado a responsabilidade pelos fatos narrados, não impugnou especificamente o valor indicado das transferências via PIX realizadas pelo autor a terceiros.

Somente em sede de recurso de apelação passou a sustentar que a restituição não deveria ser do montante integral pretendido. Argumentou que este não representaria a efetiva perda patrimonial, uma vez que as transações teriam sido feitas com recursos provenientes dos empréstimos declarados inexigíveis. Assim, afirmou que a perda efetiva e passível de restituição se limitaria a quantia de R\$ 9.586,14.

Ocorre que o valor do dano material foi expressamente indicado na petição inicial, sem que o réu tenha apresentado qualquer insurgência a respeito no momento processual oportuno.

Assim, diante da ausência de impugnação específica do montante indicado na inicial, resta preclusa a discussão acerca do valor do prejuízo material, razão pela qual deve ser mantida a condenação à restituição da quantia de R\$ 23.057,61, nos termos fixados na sentença.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao permitir movimentações indevidas na conta bancária do consumidor, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento. A transações e descontos na conta e benefício previdenciário do auto por si só, configuram verdadeira afronta aos seus direitos da personalidade.

Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

O valor fixado na sentença não deve ser alterado, já que está dentro do razoável e nem de longe tem potencial de enriquecer a parte adversa, mas tão somente reparar o dano extrapatrimonial sofrido.

Além disso, seis empréstimos foram contratados em nome do autor, seguidos de transferências via PIX, reduzindo significativamente sua renda e agravando ainda mais a violação de seus direitos, de modo que a indenização fixada não deve ser reduzida.

Fica mantida, portanto, a íntegra a r. sentença, majorados os honorários devidos pela ré para 13% sobre o valor da condenação, em atenção ao artigo 85, §11 do CPC.

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 **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**