



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000314492

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001759-95.2025.8.26.0360, da Comarca de Mococa, em que é apelante EDUARDO APARECIDO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Ação julgada improcedente em primeira instância, com revogação da tutela de urgência. O autor recorre, alegando vício de consentimento na contratação de empréstimo devido a golpe, e requer anulação da sentença ou reforma para reconhecimento da inexistência de contratação válida, restituição de valores descontados, indenização por danos morais e afastamento de multa por embargos de declaração.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta do autor, (ii) a validade do contrato de empréstimo, e (iii) a aplicação de multa por embargos de declaração.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do réu é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, exigindo prova de cautelas para evitar o incidente. O sistema do banco falhou ao não detectar movimentações atípicas.

4. Não há dano moral configurado, pois não houve violação à dignidade do autor. A multa do artigo 1.026, §2º, CPC, é afastada, pois o recurso não foi protelatório.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido. Declara-se a nulidade do contrato de empréstimo, condena-se o réu à restituição de valores e afasta-se a multa.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação de serviço. 2. A ausência de dano moral indenizável na situação apresentada.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 2º; art. 1.026, §2º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 12, 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 2052228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/09/2023.

TJSP, Apelação Cível 1002433-77.2025.8.26.0100, Rel. Mônica Soares Machado, j. 19/02/2026.

Vistos.

Adotado o relatório da r. Sentença proferida pelo MM. Juiz Dr. MIGUEL ALEXANDRE CORRÊA FRANÇA, acrescido que a ação foi julgada improcedente nos seguintes termos: "*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a ação*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

movida por EDUARDO APARECIDO DA SILVA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e REVOGO a tutela de urgência anteriormente concedida (fls. 65/66). Em consequência, julgo extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada, contudo, a gratuidade de que é beneficiário".

Recorre a autora sustentando, em síntese, a ausência de manifestação de vontade válida para a contratação do empréstimo, caracterizando vício de consentimento. Argumenta que foi vítima de um golpe orquestrado e que a simples alegação de uso de senha pessoal para validar as transações não pode ser considerada aceite contratual. Requereu o provimento do recurso para: "a-) para anular a sentença por cerceamento de defesa ou, subsidiariamente, reformá-la integralmente e; b-) o reconhecimento da inexistência de contratação válida e a consequente declaração de inexigibilidade do débito referente ao contrato de empréstimo firmado em 19/12/2024 sob nº 808514474 no valor de R\$ 17.525,08; c-) condenar o recorrido à restituição dos valores descontados indevidamente decorrente do contrato celebrado em 19/12/2024 sob nº 808514474 no valor de R\$ 6.985,00; c) condenar o recorrido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, com o consequente reconhecimento de sua responsabilidade objetiva pelo ilícito decorrente da falha na prestação do serviço; d) afastar a aplicação da multa de 2% sobre o valor da causa imposta em razão dos embargos de declaração, ante a manifesta ausência de intuito protelatório, uma vez que o recurso integrativo foi manejado para esclarecer omissão relevante quanto ao ônus probatório, em exercício regular do direito de recorrer."

Contrarrazões do réu a pg. 461/465.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devidamente atendidos.

Afasto a preliminar de cerceamento de defesa.

Conforme preceitua o artigo 370 e parágrafo único, do CPC, a prova é destinada ao julgador e, sendo o juiz o seu destinatário, tão apenas a ele compete aferir acerca da necessidade ou não de sua realização. Dessa forma, uma vez convicto de que os elementos trazidos aos autos bastam a dirimir a controvérsia, não incorre o magistrado na prática de *cerceamento de defesa* no julgamento antecipado da lide.

Quanto ao mérito, a apelação interposta pelo autor comporta parcial provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta corrente da parte autora, vítima de engenharia social.

Trata-se de responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço e, de acordo com a definição legal (art. 12 e 14 da Lei n.º 8.078/90), os fornecedores respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados ao consumidor.

Portanto, a responsabilidade do réu é objetiva. Já o art. 14, § 3º, inciso II da Lei nº 8.078/90, exige do fornecedor a prova inequívoca de que tomou todas as cautelas necessárias para evitar o incidente e, mesmo assim, não logrou sucesso.

Ressalto que não se trata de inversão do ônus da prova, mas de aplicação do dever que a lei já confere ao fornecedor de serviços, na medida em que o art. 14, § 3º, inciso I da Lei nº 8.078/90, incumbe ao fornecedor demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente.

O réu aponta com propriedade fatos que mostram descuido do autor, que acreditou no engodo perpetrado pelos agentes criminosos e confiou-lhes as informações necessárias para que realizassem as operações financeiras.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Entretanto, o defeito na prestação do serviço consubstancia-se na contratação de empréstimo e imediata realização de transferências de valores, transações bancárias que superaram o padrão do autor sem que isso tenha sido detectado pelo setor de prevenção a fraudes da instituição financeira.

Desta forma, a alegação de que não houve falha no sistema de segurança é frontalmente contrariada pelas provas dos autos. O sistema do apelante apresentou falha relevante ao não detectar ou bloquear uma série de operações totalmente atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor, que possui histórico de movimentação financeira com valores significativamente inferiores, conforme demonstram os extratos bancários de pg. 164/393.

A realização de empréstimo e transferências via PIX em um curto período de tempo – valor superior a cinco mil reais em apenas doze minutos (pg. 398/407) - configura movimentação atípica que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco. As operações realizadas fogem completamente ao comportamento habitual do consumidor, de modo que a ausência de bloqueio ou verificação demonstra falha inequívoca no sistema de controle da instituição financeira.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o dever de segurança das instituições financeiras abrange a implementação de mecanismos para identificar e obstar movimentações que destoam do perfil do consumidor:

“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. (...) 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.”(STJ - T3 - TERCEIRA TURMA - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 12/09/2023),

No que tange ao pedido de indenização por danos morais, não se constata qualquer violação à dignidade ou aos direitos da personalidade do autor, tratando-se de situação insuficiente para ensejar reparação civil, conforme entendimento consolidado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na jurisprudência.

Neste sentido:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE NULIDADE CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. MENOR BENEFICIÁRIO DO INSS. CONTRATAÇÃO DIGITAL POR REPRESENTANTE LEGAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I – CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor, menor impúbere, representado por sua genitora, contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de nulidade do contrato de empréstimo consignado, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. Sustenta, em síntese, ausência de autorização judicial, vício de consentimento, prática abusiva e falha no dever de informação. Em contrarrazões, arguiu o réu a violação ao princípio da dialeticidade. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Saber se houve irregularidade na contratação eletrônica de empréstimo consignado vinculado a benefício previdenciário, mediante representação legal. 2. Se estão presentes vício de consentimento, prática abusiva ou dano moral indenizável. III – RAZÕES DE DECIDIR: Preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade – Descabimento – Recurso que preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento – Dialeticidade preservada – Contratação regular, formalizada por meio eletrônico, com assinatura digital, biometria facial e prova de vida da representante legal, conforme documentos juntados aos autos – Não há nulidade por ausência de autorização judicial – Contratação por representante legal é expressamente admitida pela IN nº 136/2022 do INSS e pela Lei nº 14.431/2022 – Regularidade da avença demonstrada pelo instrumento contratual, que contém informações claras sobre valor, prazo, taxa de juros e custo efetivo total (CET) – Depósito do valor contratado na conta da representante legal comprovado –

Inexistência de vício de consentimento, pois não se evidenciou erro substancial ou dolo – Inaplicável a alegação genérica de falta de informação – Não configurada prática abusiva, nem falha na prestação do serviço - Observância pelo Banco dos deveres de transparência e boa-fé – Legitimidade dos descontos efetuados – Inexistente respaldo legal para encerramento unilateral da obrigação enquanto persistente a dívida – Rescisão contratual condicionada à quitação do débito – Contratação inabalada – Dano moral não configurado – Ausência de ofensa à dignidade ou direitos da personalidade – Pedido de repetição do indébito em dobro incabível – Má-fé não comprovada – Ademais, parecer do Ministério Público pela manutenção da sentença, destacando a validade do contrato eletrônico, a anuência expressa da representante legal e a ausência de vício de consentimento ou prática abusiva IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. É válida a contratação eletrônica de empréstimo consignado mediante representação legal, desde que observadas as normas do INSS e da legislação aplicável. 2. Não há nulidade do contrato por ausência de autorização judicial quando a contratação se insere nos limites da administração ordinária e é admitida por norma específica. 3. Inexistindo vício de consentimento ou prática abusiva, não há falar em nulidade contratual ou indenização por danos morais. 4. A repetição do indébito em dobro exige prova de má-fé do credor, o que não se verificou no caso concreto. Legislação citada: CPC, art. 1.010, inciso III; IN nº 136/2022 do INSS; Lei nº 14.431/2022, IN nº 8/2008, art. 3º, inc. III, do INSS; IN nº 39/2009 do INSS. Jurisprudência citada: TJSP; Apelação Cível 1002348-45.2024.8.26.0450; Rel. João Battaus Neto; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); j: 15/12/2025; TJSP; Apelação Cível 1008995-96.2024.8.26.0566; Rel. Gilberto Franceschini; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); j: 12/11/2025" (TJSP; Apelação Cível 1002433-77.2025.8.26.0100; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026)

"APELAÇÕES. CONTRATOS BANCÁRIOS. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. Apelações interpostas por ambas as partes contra sentença que declarou a nulidade dos contratos de empréstimo consignado nº 22-848524216/20 e nº 22-848524316/20, determinou o cancelamento dos descontos sobre benefício previdenciário, condenou o banco à restituição em dobro dos valores descontados e negou o pedido de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em (i) validade dos contratos de empréstimo consignado; (ii) cabimento da repetição em dobro dos valores descontados; (iii) indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR. O banco não comprovou a validade do contrato nº 22-848524216/20, impondo-se a nulidade por ausência de prova mínima de contratação válida. As inconsistências nas provas do contrato nº 22-848524316/20 comprometem sua validade, atraindo a aplicação do art. 166 do Código Civil. IV. DISPOSITIVO E TESE. Recurso da autora desprovido e recurso do réu parcialmente provido para aplicar a modulação do Tema 929/STJ, determinando a devolução em dobro dos valores descontados após 30/03/2021 e devolução simples dos valores descontados antes desta data. Teses de julgamento: 1. Ausência de dano moral indenizável devido à falta de comprovação de ofensa significativa a direito da personalidade. 2. Aplicação da modulação do Tema 929/STJ para devolução dos valores descontados. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único; Código Civil, art. 166; Código de Processo Civil, arts. 373, II, 85, §2º, 86, 1026, §2º. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Corte Especial, j. 30.03.2021. STJ, AgInt



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, Terceira Turma, j. 9/10/2023, DJe de 16/10/2023. STJ, EDcl no AgInt no AResp n. 2.393.261/BA, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. TJSP, Apelação Cível 1010818-06.2024.8.26.0405, Rel. Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 13/12/2024. TJSP, Apelação Cível 1008211-75.2023.8.26.0010, Rel. Marcia Tessitore, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II, j. 12/11/2024. TJSP, Apelação Cível 1004516-65.2024.8.26.0047, Rel. Gilberto Franceschini, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 06/11/2025." (TJSP; Apelação Cível 1000666-23.2025.8.26.0417; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Paraguaçu Paulista - 3ª Vara; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026)

Por fim, com relação à multa do artigo 1.026, §2º, CPC, imposta a pg. 434/436, decisão que integrou o julgado de primeiro grau, assiste razão à parte apelante, eis que o recurso oposto não se mostrou meramente protelatório e buscava efetiva manifestação sobre ponto que, no entender do embargante, o julgado se revelou contraditório e omissivo. Assim, é o caso de afastar a penalidade.

Neste sentido:

"APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. FEITO EXTINTO SEM JULGAMENTO DO MÉRITO COM SUSPEITA DE ADVOCACIA PREDATÓRIA. FEITO JÁ SANEADO. SENTENÇA ANULADA. I. CASO EM EXAME: Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que extinguiu o feito sem julgamento do mérito, lastreada no descumprimento da determinação imposta com base no art. 321 do CPC, fundamentada na necessidade dos documentos complementares pela suspeita de advocacia predatória. II. QUESTÃO EM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DISCUSSÃO: Verificar se era caso de extinção sem julgamento de mérito. III. RAZÕES DE DECIDIR: Extinção afastada, Feito já saneado, inclusive, com coleta de material gráfico do autor e laudo pericial que aponta pela falsidade da assinatura. Comparecimento do autor para colheita do material a demonstrar pleno conhecimento a respeito da demanda e seus fundamentos, bem como efetiva constituição de seu patrono. Providências determinadas que, embora corretas, não mais se faziam necessárias. Determinação de expedição de ofícios mantida por conta dos indícios de litigância predatória. Sentença anulada com determinação para prosseguimento do feito. **Multa do artigo 1.026, §2º, CPC afastada. Os embargos apresentados buscavam efetiva manifestação sobre ponto que, no entender do embargante, revelou contradição e omissão do julgado.** IV. DISPOSITIVO: Dá-se parcial provimento, para anular a sentença, com determinação nos termos da fundamentação." (TJSP; Apelação Cível 1002160-71.2023.8.26.0358; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. III (DP2); Foro de Mirassol - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025) (destaquei)

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação interposto pelo autor para julgar parcialmente procedente a ação a fim de: a) declarar nulidade do contrato de empréstimo nº 808514474 celebrado em 19/12/2024; b) condenar o réu a restituir ao autor o valor de R\$ 6.985,00, com correção monetária pelo IPCA desde a data do pagamento e juros legais desde a citação. A partir da citação incidirá somente a taxa SELIC, que engloba juros e correção monetária; e c) afastar a aplicação da multa do artigo 1.026, §2º, CPC, imposta a pg. 434/436.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, **majoro** os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 12%. Considerando a sucumbência recíproca, arcará o réu com 50% do pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 12% sobre o valor da condenação, e o autor com 50% do pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 12% sobre o valor do pedido de danos morais afastado, qual seja R\$15.000,00.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator