



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000066163

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002809-95.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que são apelantes/apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e NEON PAGAMENTOS S/A, é apelado/apelante WALDO PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos, com observação, V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1002809-95.2025 – MAUÁ.

Apelantes/apelados: Banco Mercantil do Brasil S/A, Neon Pagamentos S/A e Waldo Pereira da Silva.

Juiz: **Rodrigo Soares.**

Voto 40.721

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade
– Razões recursais do autor que impugnam, suficientemente, a sentença – Preliminar afastada.

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – Abertura de conta e empréstimos – Negativa veemente por parte do autor – Aplicação do Código do Consumidor – Responsabilidade objetiva e solidária das instituições financeiras – Má prestação de serviços caracterizada – Determinação de devolução dos valores descontados mantida – Indenização por dano moral devida, com valor mantido – Recursos desprovidos, com observação.

1. A sentença de fls. 636/649, de relatório adotado e embargos de declaração rejeitados (fls. 656/657), julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos materiais e morais (R\$5.000,00) – honorários advocatícios fixados em 15% do proveito econômico obtido pelo autor, a cargo das rés.

Recorrem as partes, sendo adesivo o recurso do autor.

O Banco Mercantil defende a validade dos empréstimos e que os valores decorrentes dos contratos foram regularmente depositados na conta bancária do autor. Alega que não houve falha no seu sistema de segurança e que os valores foram movimentados sem qualquer contestação imediata por parte do autor. Aduz ocorrência de fortuito externo a excluir a sua responsabilidade. Ressalta culpa exclusiva do consumidor que contribuiu diretamente para a suposta fraude. Não há indícios de fraude e todas as movimentações financeiras ocorreram entre contas pertencentes ao autor. Não há nulidade contratual a ser reconhecida, tampouco valores a serem restituídos. Não hánexo causal. Pede a reforma, com a improcedência (fls. 661/667).

O Banco Neon diz que o autor é titular de conta digital na sua instituição, tendo aderido validamente aos termos de uso da conta e do empréstimo por meio eletrônico, com validação documental, identificação por IP e confirmação via aplicativo, em conformidade com os procedimentos regulares da instituição. Alega culpa exclusiva de terceiro e culpa concorrente do autor que forneceu seus dados pessoais a terceiro. Afirma a regularidade da contratação e a ausência de vício de consentimento. Entende que não estão presentes os requisitos da responsabilidade civil. Não praticou ato ilícito nem houve defeito na prestação do seu serviço. Insurge-se contra os danos material e moral (e seu valor). Impugna a verba honorária. Pede efeito suspensivo, além da reforma, com a improcedência (fls. 670/681).

Já o autor, no adesivo, pretende a majoração dos danos morais para R\$10.000,00, entendendo insuficiente a quantia fixada diante da gravidade dos fatos, da sua condição de vulnerabilidade e da repercussão dos danos suportados. Pede a reforma nesse aspecto (fls. 688/701).

Vieram respostas, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 688/701, 710/720 e 723/731).

É o relatório.

2. Rejeita-se, de início, a preliminar de não conhecimento do recurso adesivo do autor (fls. 725/726) a pretexto de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois ele apresentou suas razões e requereu expressamente a modificação da sentença, no aspecto indicado. Houve atendimento ao que preceitua o art. 1.010, II a IV, do CPC e não obsta conhecimento eventual repetição de fundamentos, consoante pacífica jurisprudência do STJ.

O pedido de atribuição de efeito suspensivo (fl. 680) está prejudicado, diante da análise do mérito que se seguirá. Demais, o recurso já é contemplado pelo efeito pretendido, exceto quanto à tutela provisória confirmada na sentença (art. 1.012, § 1º, V, CPC).

Recursos infundados, com observação. Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos materiais e morais.

A controvérsia envolve três empréstimos – dois realizados em

18/12/2024, contratos n. 000808509729, no valor de R\$6.413,09 (fl. 60) e n. 000808509728, no valor de R\$28.844,91 (fls. 61/63) e um realizado em 20/12/2025, n. 910002244348, no valor de R\$1.346,29 (fl. 64) – além da abertura de conta junto à corré Neon, sem autorização ou consentimento do autor (fl. 100). Houve ainda transferências via Pix e saques no cartão de crédito consignado (fls. 77, 79 e 80).

Alegou o autor, em síntese, que foi vítima de golpe; que entraram em contato com ele, dizendo que ele seria elegível para receber cesta básica e participar de atividades físicas; que recebeu os assistentes sociais em sua casa em 18/12/2024; que eles afirmaram ser necessário tirar uma foto dele para entrega da cesta básica, o que ocorreu; que após, desconfiou e foi até o seu banco, o Mercantil (em 19/12), pois sua conta estava bloqueada; que, então, foi surpreendido com três empréstimos que não realizou; que soube, ainda, da abertura de uma conta junto ao banco Neon de sua titularidade, que não autorizou nem consentiu e que tentou resolver o problema administrativamente, sem sucesso; daí a presente ação.

Incide, no caso concreto, as regras do Código do Consumidor (súmula 297, STJ), de modo que a responsabilidade do fornecedor ou do prestador de serviço é objetiva devido à teoria do risco, ou seja, o exercício de atividade econômica lucrativa implica necessariamente a assunção dos riscos a ela inerentes.

Daí o teor da súmula n. 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.”. Além da aplicação do disposto nos arts. 7º, parágrafo único e 25, § 1º, do CDC, havendo solidariedade entre as empresas participantes da cadeia de consumo.

Sendo assim, a partir do momento que o autor negou veementemente a abertura da conta e a realização dos empréstimos, era ônus das rés a comprovação cabal da lisura das operações, ou seja, a demonstração de que ele solicitou a abertura da conta e efetuou os mútuos. Todavia, não há prova a contento nesse sentido.

A ré Neon não apresentou qualquer documentação relativa à abertura da conta e não se interessou pela instrução probatória (fl. 257). Noutras palavras, não se desincumbiu do seu ônus probatório. Não há mínima demonstração de que o autor efetivamente solicitou a abertura da conta, tampouco a documentação exigida e as cautelas tomadas.

A ré Mercantil também não se desincumbiu do seu ônus probatório. Limitou-se a sustentar a regularidade das contratações eletrônicas, porém não veio aos autos documento que, de fato, demonstre a anuência do autor em contratar os empréstimos.

Sabe-se que, atualmente, grande parcela das instituições financeiras implementou o chamado “Banco Eletrônico”, com uso massivo de aparelhos celulares e computadores na maioria das operações. Se é certo que tais procedimentos auxiliam os correntistas dada a rapidez e praticidade das transações, por outro lado, também, se apresenta vantajoso para o Banco, já que há redução considerável de custos com agências físicas e todas as

despesas que daí decorrem.

Mas é evidente que, com essa nova tecnologia (que atraiu a ganância dos meliantes), outras medidas mais efetivas devem ser implementadas pelas instituições financeiras, a fim de evitar ocorrências como as que aqui foram narradas.

Noutras palavras, se a parte ré permite que contratações sejam feitas por via digital (certamente para reduzir custos), deve se cercar de maiores cuidados para provar que a pessoa que se apresentou como contratante é a própria e que sua intenção é realmente de contratar, o que não ocorreu no caso concreto, revelada a falha na prestação do serviço.

Não bastasse, pelos extratos bancários (fls. 75/76, 88/97 e 389/634) é possível verificar o perfil econômico-financeiro do autor. Nesse aspecto, vê-se que as transações impugnadas destoam completamente do seu perfil habitual – ele não contratava empréstimos e suas movimentações mensais (de crédito e débito) giravam em torno do seu benefício previdenciário recebido.

Já no mês da fraude (dez.2024), houve a contratação de dois empréstimos no mesmo dia (18/12) e outro no dia 20/12 de valores elevados (fl. 621), bem superiores ao usualmente verificado para o cliente e acima do seu benefício previdenciário de R\$3.108,81 (fl. 59).

Houve, pois, clara e abrupta alteração de perfil do correntista, de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio das

operações e contato com ele para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido.

Inegável a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º, do art. 14, da Lei n. 8.078/90.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa **exclusiva** deste para afastar a responsabilidade da parte ré, o que também se verifica em relação ao consumidor. E não há prova de culpa exclusiva ou concorrente do autor, pois como consignado na sentença *“não houve captura de autorretrato para validar os contratos apresentados em contestação, ou seja, sequer se torna possível estabelecer o nexo causal entre o fornecimento de fotografia aos desconhecidos e a fraude bancária. Em síntese, inexistente qualquer elemento nos autos apto a demonstrar que a própria parte autora tenha realizado as transações questionadas ou permitido que terceiros acessassem o seu aplicativo bancário”* (fl. 641).

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

Argumento quanto ao uso de senha pessoal para as transações não afasta a responsabilidade da ré. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, está no fato de não ter sido feito o bloqueio eficiente assim que verificada a atipicidade das operações.

Deste modo, correta a sentença ao declarar a inexistência dos débitos, as respectivas contratações e as transações bancárias questionadas

nos autos, bem como a nulidade da abertura da conta digital em nome do autor junto ao Banco Neon, com a determinação de devolução dos valores descontados do autor (dano material). Apenas a determinação de cessação dos descontos (item “c”, fl. 649) é restrita ao Banco Mercantil. **Aqui, a observação.**

Registre-se, outrossim, que os valores relativos aos empréstimos foram transferidos a terceiros ou para a conta de titularidade do autor na ré Neon, cuja nulidade se reconheceu, de modo que não há prova de efetivo proveito e/ou benefício econômico em favor do autor.

No âmbito moral, por outro lado, não se pode desconsiderar que tais fatos e circunstâncias impingiram perturbações, aflições, incertezas, constrangimentos o que, para além dos danos materiais (descontos indevidos em verba alimentar), superam o mero aborrecimento.

De efeito, basta se coloque na posição do autor, a ter de enfrentar fatos a que não deu causa. Lembre-se de que a prova do dano moral, que se passa no interior da personalidade, se contenta com a existência do ilícito, segundo precedente do STJ. Inegável, ainda, dos efeitos decorrentes dessa situação, quanto às pessoas de bem.

Entende-se, pois, que está, sim, evidenciado o dever de indenizar pelo dano moral experimentado pelo autor. E a indenização deve ser estabelecida em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento –, dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse sentido, à vista do grau de culpa da parte ré e da intensidade do sofrimento causado ao consumidor, mantém-se o valor arbitrado na sentença (R\$5.000,00), já que aludida quantia está em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Não é caso de majoração nem de redução.

Por fim, a verba honorária sucumbencial foi bem fixada de acordo o trabalho realizado pelo patrono do autor e os critérios legais, não havendo razão para a redução pretendida, sob pena de ofensa à remuneração condigna da advocacia.

A sentença não se altera. E, por força do artigo 85, § 11, do CPC, a verba honorária é majorada para 20% do proveito econômico obtido pelo autor.

3. Pelo exposto, os recursos são conhecidos e desprovidos, com observação.

Vicentini Barroso