



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000294269**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003007-72.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante MARGARIDA TEREZINHA CANCIAN FORTUNA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso de apelação da autora e deram parcial provimento ao apelo do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**PEDRO KODAMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 38989

Apelação nº 1003007-72.2025.8.26.0077

Comarca: Birigui

Apelantes e reciprocamente apelados (a): Margarida Terezinha Cancian Fortuna e Banco Mercantil do Brasil S/A

Juiz (a): Íris Daiani Paganini dos Santos Salvador

*Apelações. Bancário. Ação declaratória. Autora e réu que contribuíram para o evento danoso, de modo a caracterizar a culpa concorrente. Correntista que não atuou com as cautelas necessárias ao permitir que terceiro tirasse foto sua e por ter realizado os procedimentos orientados por ele, o que possibilitou a realização das transações questionadas. Instituição financeira que permitiu a realização de operações que fogem do perfil de consumo. Indenização moral afastada e determinada a restituição de apenas metade do valor pretendido a título de reparação material. Sentença de procedência alterada. Recurso da autora desprovido e parcialmente provido o do réu.*

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 680/684, cujo relatório adoto em complemento, alvo de embargos de declaração rejeitados às fls. 766/767, que, na ação

declaratória proposta por Margarida Terezinha Cancian Fortuna contra Banco Mercantil do Brasil S/A, possui o seguinte dispositivo:

*“Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para DECLARAR a inexistência do contrato descrito na inicial, que originou os descontos no benefício da parte autora, e CONDENAR o réu na devolução dos valores referentes aos descontos indevidos, em dobro, com correção monetária pela Tabela Prática do TJ/SP, desde cada desembolso, e juros de 1% ao mês, desde o evento danoso, e no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJ/SP, a partir da presente data, e juros de 1% ao mês, desde o evento danoso, nos termos da fundamentação.*

*Defiro a tutela de urgência para imediata cessação dos descontos no benefício da parte autora, servindo a presente sentença como ofício ao INSS, para cumprimento, a ser entregue pela parte autora.*

*Condeno a parte ré nas custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico do autor. Observe-se o provimento CG 29/2021.”*

Inconformadas, ambas as partes recorrem.

O banco réu, em seu apelo, defende a validade dos contratos questionados, os quais foram pactuados eletronicamente, por meio de internet banking e aparelho previamente habilitado. Discorre



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda a respeito da excludente de responsabilidade de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, observando que a própria parte autora confirma que autorizou que terceiros tirassem foto do seu rosto (fls. 44/45), fragilizando os seus dados e permitindo a realização das transações. Combate também a sua condenação ao pagamento de indenização moral e à repetição do indébito. Requer o provimento do recurso para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais (fls. 695/731).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 732/734).

A autora, por sua vez, em seu apelo, argumenta que não devem ser restituídos ao réu os valores dos empréstimos fraudulentos, já que foram transferidos para contas de terceiros fraudadores, não havendo enriquecimento ilícito de sua parte. Afirma que, caso mantida a sentença, arcará com uma dívida de R\$ 21.523,70, a qual não foi por ela adquirida. Pugna, assim, pelo provimento do recurso (fls. 771/774).

Recurso tempestivo e não preparado, em razão da gratuidade deferida (fls. 102).

Contrarrazões apresentadas (fls. 778/781).

É o relatório.

A autora alega na inicial que *“ao se dirigir a agência bancária para o recebimento de sua aposentadoria no início de*

*janeiro de 2025, a autora foi surpreendida com o seu cartão de benefício bloqueado. Ao questionar o funcionário do banco e solicitar o seu extrato bancário, ela observou que foram realizadas 04 operações de empréstimos em sua conta e várias transferências via PIX para uma conta aberta por terceiros desconhecidos em seu nome, junto a SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA, instituição financeira com sede na cidade de São Paulo/SP. Frisa-se nesse ponto que a autora, pessoa idosa, nunca utilizou os serviços do banco réu por meio de aplicativo no celular ou pelo canal internet banking, sendo que sempre se dirigia a agência para fazer o saque de sua aposentadoria pessoalmente, sendo que, inclusive, sequer possuía chave PIX. [...] Registre-se que, após os empréstimos fraudulentos serem depositados na conta corrente da autora, todos os valores foram transferidos via PIX para uma outra conta que foi aberta em nome da autora junto a SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA. A autora nunca teve conhecimento da existência dessa conta, sendo que foi aberta com o intuito exclusivo de se apropriar dos valores obtidos indevidamente pelos empréstimos realizados, tanto é que, conforme resposta apresentada na reclamação ao PROCON, a financeira SHPP BRASIL informou que a conta foi banida e que não possuía saldo. Convém esclarecer que as transações foram realizadas após a autora ter recebido a visita em sua casa de um suposto entregador do Mercado Livre dizendo que havia a entrega de um presente em seu nome. Mesmo informado ao entregador que não havia comprado nada e que não queria presente nenhum, mas, diante da insistência, acabou recebendo a encomenda. Após, o suposto entregador disse que precisava tirar uma*

*foto da vítima para comprovar a entrega e em seguida foi embora. Nesse ponto, é evidente que a autora foi vítima de um golpe, onde teve sua conta corrente invadida por falha na segurança dos sistemas digitais do banco réu, haja vista que a autora nunca se utilizou desses serviços anteriormente e sequer possui seu celular habilitado junto ao banco para a realização de tais transações. Nesse sentido, esclarece que ao se dirigir ao banco réu, verificou que o aplicativo do Banco estava logado em um aparelho celular de marca XIAOMI-23028-MBK, que não pertence a autora ou qualquer pessoa de sua família. (conforme depoimento no BO AI9446-2/2025 no dia 24/01/2025). Portanto, resta evidente que em posse dos seus dados bancários, foi instalado o aplicativo do banco réu em aparelho celular de terceiro, no qual obteve acesso irrestrito a conta corrente da autora e por onde realizou diversas operações de crédito sem qualquer restrição pelo banco ou verificação de identidade. Corroborando com os fatos apresentado, destaca-se que as transações foram todas realizadas no dia 24/12/2025 – véspera de natal, de forma sequencial, sendo os empréstimos às 18:54hrs; 18:55hrs; 18:56hrs e 18:57hrs. E, logo após, os valores depositados foram transferidos via PIX para uma conta fantasma aberta em nome da autora no mesmo dia, constando 11 transações realizadas entre os horários de 19:51hrs a 20:02hrs.” Em posterior emenda acrescentou que “após consulta ao extrato de empréstimos averbados no INSS, verificou-se que consta a ativo o Contrato Reserva de Margem Consignável para Cartão - RMC nº 0074111560001 e Contrato de Reserva de Cartão Consignado - RCC nº 0074111550001 e que não foram incluídos no pedido. Observa que a inclusão dos referidos contratos junto ao INSS se deu na mesma data que foram realizadas as*



*demais transações objeto de impugnação nos autos, qual seja: 24/12/2024, como foi descrito na inicial.”* Requer a procedência da demanda, para que seja declarada a nulidade e inexigibilidade dos contratos e empréstimos, determinando a suspensão dos descontos, bem como condenando o réu à repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização moral. (fls. 01/26, 72/79, 108/113).

Contestação foi apresentada às fls. 186/220.

Pois bem.

A r. sentença apelada, respeitada a convicção do juízo de piso, deve ser parcialmente alterada.

De início, não se ignora que o Código de Defesa do Consumidor se aplica aos contratos bancários. A Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, é enfática: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

A aplicação do mencionado Código, todavia, não significa conceder tudo o que o consumidor pretende, como se não houvesse contrato, outras leis aplicáveis à espécie e entendimento jurisprudencial uniformizado.

Cumprido destacar que a inversão do ônus da prova não é automática e é medida excepcional, necessitando do preenchimento dos requisitos da verossimilhança das alegações e

hipossuficiência, que não estão presentes no caso, diante dos fatos e documentos existentes nos autos. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp n. 2.206.840/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/10/2023, DJe de 5/10/2023).

No presente caso, verifica-se que ambas as partes contribuíram para o evento danoso, o que deve ser considerado para solução da lide, diante da culpa concorrente.

A autora questiona a realização dos seguintes contratos (fls. 110):

- Contrato nº 808536258, celebrado em 24/12/2024 (fls. 227);
- Contrato nº 808536256, celebrado em 24/12/2024 (fls. 221);
- Contrato nº 808536260, celebrado em 24/12/2024 (fls. 34);
- Contrato nº 910002248868, celebrado em 24/12/2024 (fls. 225);
- Contrato nº 7411155, celebrado em 24/12/2024 (fls. 231);
- Contrato nº 0074111560001, celebra/do em 24/12/2024 (fls. 234);
- Contrato nº 0074111550001, celebra/do em 24/12/2024 (fls. 109);

Observa-se que todas as transações questionadas foram celebradas no mesmo dia 24/12/2024 e pelo mesmo modo operante – realização de empréstimos eletrônicos com posterior transferência PIX (fls. 615).

Contudo, pode-se concluir que tais transações somente foram possíveis tendo em vista que a autora permitiu que terceiro mediante tirasse foto do seu rosto, bem como realizasse outras orientações dele, conforme assumido por ela no boletim de ocorrência e mencionado na inicial (fls. 45):

**2ª Edição criada 24/01/2025 17:52 por BEATRIZ BARALDI COSTA - DEL.POL.BIRIGUI**  
Edição feita para acrescentar mais informações prestadas pela vítima.

A vítima afirma que na ocasião dos fatos, sua conta foi bloqueada pelo Banco, que iniciou um procedimento interno de apuração. Tendo notícia que este procedimento havia sido encerrado, a vítima pediu o desbloqueio da conta para retirar os valores restantes. Hoje foi ao Banco para movimentar a conta e verificou que o aplicativo do Banco estava logado no aparelho celular XIAOMI-23028-MBK, e afirma que ninguém da família utiliza celulares desta marca. Além disso, lembrou-se que, antes dos fatos, estava em casa sozinha, quando um homem bateu palmas, afirmando que tinha um presente para ela, do Mercado Livre. Mesmo a vítima afirmando que não havia comprado nada e que não queria presente nenhum, o homem insistiu e ela acabou recebendo. Após isso, o homem disse que precisava tirar uma foto do rosto da vítima para comprovar a entrega. A vítima acredita que tenha sido algum procedimento de reconhecimento facial, pois o homem pedia para ela tirar o óculos, bem como outras orientações nesse sentido. Nada mais.

No tocante à responsabilidade do réu, é necessário observar que o serviço bancário dele foi falho, já que permitiu a realização de operações fora do perfil de consumo da autora.

Essa conclusão é possível pela análise dos extratos bancários de fls. 277/626, os quais abrangem o período de janeiro/2013 até abril/2025, visto que somente no mês de dezembro/2024 foram realizados inúmeros empréstimos no mesmo dia e em sequência, além das transferências (fls. 615).

Dessa forma, considerando a contribuição da autora e do Banco Mercantil para a ocorrência do evento danoso, deve ser reconhecida a culpa concorrente entre eles e declarado inexigível e restituído à autora apenas metade dos valores pretendidos a título de indenização material das operações questionadas do citado banco, acrescido de correção monetária pelo INPC, desde cada operação fraudulenta, e juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, pela Selic, nos termos do art. 389, § único, c.c. art. 406, §1º, ambos do Código Civil e observado as disposições da Lei 14.905/24 e a recente decisão proferida pelo STJ no REsp. 2.199.164/PR (Tema Repetitivo 1368), tudo a ser apurado em futura liquidação de sentença e admitida eventual compensação, nos termos do art. 368 e seguintes do Código Civil.

Em caso semelhante, já decidiu esta C. Câmara:

*DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Cartão de Crédito – Alegação de fraude – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede à cliente que siga instruções para cancelamento das transações –*



instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais não merece prevalecer, já que a conduta da autora colaborou para a efetivação da fraude; assim, a restituição a ser realizada deve ocorrer de forma simples, por ausência de prova de má-fé do banco.

Destarte, o recurso de apelação da autora deve ser desprovido e o do Banco Mercantil deve ser parcialmente provido, para, devido à culpa concorrente, ser declarado inexigível e restituído à autora apenas metade do valor do dano material, além de afastada a condenação ao pagamento da indenização moral, tudo consoante acima fundamentado. Diante da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, estes fixados em 10% do valor do proveito econômico obtido, nos termos dos artigos 85, §2º, e 86, ambos do CPC e observada a gratuidade.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso de apelação da autora e dar parcial provimento ao apelo do réu.

*PEDRO KODAMA*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*