



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149354

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003146-71.2025.8.26.0126, da Comarca de Caraguatatuba, em que é apelante FERNANDO JORGE QUEIROZ MELO, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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 ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1003146-71.2025.8.26.0126

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro de Caraguatatuba

Magistrado prolator: Dr. Walter de Oliveira Junior

Apelante: Fernando Jorge Queiroz Melo

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Voto nº 23938

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE.

I - GRATUIDADE DA JUSTIÇA. DEFERIMENTO. Apelante pessoa idosa, aposentada, dependente de proventos previdenciários. Presunção relativa de verossimilhança da declaração de hipossuficiência. Inteligência do artigo 99, §§ 3º e 7º, do Código de Processo Civil. Benefício deferido para o processamento do recurso.

II - MÉRITO. CONTRATAÇÃO REGULARMENTE COMPROVADA. Prova documental robusta que demonstra a celebração dos contratos de empréstimo por meio eletrônico, com uso de senha pessoal e intransferível do autor, em aparelho previamente habilitado. Contratos nº 128248 e nº 128242 firmados em 11/12/2024, conforme documentos de fls. 171/174. Valores creditados diretamente na conta de titularidade do autor e imediatamente transferidos por ele próprio, conforme extratos bancários de fls. 180/181.

III - AUSÊNCIA DE INDÍCIOS DE FRAUDE. Inexistência de elementos concretos que sustentem a tese de fraude perpetrada por terceiros. Contratação realizada mediante procedimentos de autenticação e confirmação via push, no prazo de 24 horas após a formalização, conforme fls. 171/174. Autor que somente veio a impugnar a contratação meses após sua celebração, quando já havia usufruído dos valores disponibilizados. Comportamento incompatível com a alegação de desconhecimento das operações.

IV - BOLETIM DE OCORRÊNCIA. INSUFICIÊNCIA PROBATÓRIA. Documento unilateral, confeccionado sem contraditório, que reproduz exclusivamente a versão da parte interessada (fls. 31/33). Impossibilidade de, por si só, afastar as provas documentais produzidas pela instituição

financeira.

V - ÔNUS DA PROVA. Inversão do ônus probatório não é automática. Necessidade de demonstração de verossimilhança das alegações ou hipossuficiência técnica, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/1990. Banco réu que se desincumbiu plenamente do ônus de demonstrar a regularidade da contratação. Autor que não apresentou elementos capazes de comprovar que a conta destinatária dos valores não lhe pertence, mesmo tendo sido oportunizada a produção de provas.

VI - AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instituição financeira que observou os deveres de informação, transparência e segurança. Inexistência de irregularidade na conduta do banco. Vínculo jurídico devidamente comprovado. Validade dos contratos mantida. Princípios da Boa-Fé e do Pacta Sunt Servanda.

VII - SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 261/266 que, nos autos da “*ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais*” (sic) **JULGOU IMPROCEDENTE** a pretensão e condenou o autor ao pagamento de custas e despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, sustenta o autor a necessidade de concessão dos benefícios da justiça gratuita, argumentando ser pessoa idosa e aposentada, dependente exclusivamente de proventos previdenciários para sua subsistência, nos termos do artigo 99, § 7º, do Código de Processo Civil. Aduz que a Constituição Federal assegura o acesso à Justiça sem obstáculos financeiros e que sua condição de vulnerabilidade, agravada pela idade avançada, impede o recolhimento das custas processuais sem prejuízo do sustento próprio e familiar.

Alega o recorrente que a sentença transferiu

indevidamente o ônus probatório, exigindo-lhe a produção de prova diabólica, enquanto conferiu valor absoluto às informações unilateralmente produzidas pelo sistema do banco apelado, como se este detivesse fé pública. Sustenta que o magistrado de primeiro grau desconsiderou o Boletim de Ocorrência por ser documento unilateral, mas aceitou as telas e informes do banco com a mesma natureza. Argumenta que tal postura implica pressupor que teria agido de má-fé, praticando golpe contra a instituição financeira, o que ofende sua vida proba e imaculada, sem qualquer processo cível ou criminal existente contra si.

Aduz o apelante que a sentença desconsiderou a patente falha na prestação de serviços do banco apelado, que permitiu a ocorrência de fraude em sua conta bancária. Sustenta que terceiros, valendo-se de fragilidades no sistema de segurança da instituição financeira, realizaram empréstimos e transferências bancárias sem qualquer autorização do titular da conta. Alega que o banco não se desincumbiu do ônus de comprovar a inexistência de falha em seu sistema de segurança e que a alegação de confirmação via push não comprova a legitimidade da operação, podendo o sistema ter sido burlado por fraudadores.

Argumenta o recorrente que, ainda que os valores tenham sido creditados e posteriormente transferidos para uma conta supostamente em seu nome, tal fato não elide a responsabilidade do banco, pois tal conta teria sido aberta fraudulentamente. Sustenta que caberia ao banco demonstrar que a conta destinatária era efetivamente controlada pelo apelante e que este

tinha conhecimento e consentimento com as transferências realizadas, o que não ocorreu. Aduz que o sistema financeiro é interligado e o apelado poderia facilmente ter levantado tais informações.

O apelante alega que a inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor, era medida que se impunha ante sua hipossuficiência técnica e econômica frente ao banco. Sustenta que a instituição financeira não demonstrou a adoção de medidas de segurança eficazes para impedir fraudes, tampouco comprovou que o apelante tinha conhecimento e consentimento com as operações realizadas. Argumenta que a sentença, ao não reconhecer a responsabilidade objetiva do banco pela fraude ocorrida, violou o Código de Defesa do Consumidor.

Aduz o recorrente que o fato de os valores dos empréstimos terem sido creditados em conta desconhecida e subsequentemente transferidos via Pix não comprova a legitimidade das operações, mas sim a sofisticação do golpe. Sustenta que sua conta foi inequivocamente utilizada como instrumento para a concretização da fraude, com o crédito dos valores servindo apenas como meio para o desvio dos recursos a terceiros. Alega que os horários atípicos das transações e a existência de linhas de crédito mais vantajosas à sua disposição reforçam a tese de que as operações foram realizadas por terceiros fraudadores.

Argumenta o apelante que o Boletim de Ocorrência, embora produzido unilateralmente, demonstra sua boa-fé ao

buscar as autoridades policiais para relatar a fraude, e que a inércia do banco em solucionar o problema administrativamente demonstra negligência e descaso com o consumidor. Sustenta que, se mantida a tese da sentença, os bancos não teriam responsabilidade alguma com fraudes contra seus correntistas, bastando a apresentação de telas de seus próprios sistemas para se eximirem de qualquer culpa, transferindo o risco do negócio para o consumidor.

O recorrente aduz que não basta a mera apresentação de contratos e extratos bancários, documentos produzidos unilateralmente e que não comprovam a autenticidade da manifestação de vontade. Sustenta ser ilógico que, possuindo alternativas mais econômicas, optasse por contratar empréstimos com condições desfavoráveis e realizar transferências em horários incomuns. Argumenta que a negligência do banco em garantir a segurança de seus sistemas e a falha na prestação de serviços permitiram a ação de terceiros fraudadores que se aproveitaram de sua vulnerabilidade.

Requer o apelante, portanto, a reforma integral da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais, com a suspensão definitiva dos descontos sobre seu benefício previdenciário, a condenação do banco à devolução em dobro dos valores descontados indevidamente e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, além da concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 314/319.

É o relatório.

Fernando Jorge Queiroz de Melo ajuizou ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais em face do Banco Mercantil do Brasil S/A.

O autor alegou ser correntista do réu e utilizar sua conta bancária para recebimento de benefício previdenciário. Narrou que, em 11 de dezembro de 2024, identificou a contratação de dois empréstimos não reconhecidos: o primeiro, contrato nº 9100022376895, no valor de R\$ 870,00, dividido em duas parcelas de R\$ 897,96, com vencimentos em setembro e dezembro de 2025; o segundo, contrato nº 80847885, no valor de R\$ 3.159,00, parcelado em 36 prestações de R\$ 648,92.

Na mesma data, verificou a realização de transações via Pix não autorizadas, sendo uma no valor de R\$ 3.842,00 e outra no valor de R\$ 180,00, ambas destinadas à Cloudwalk IP Ltda., em nome de Fernando Jorge Queiroz M., utilizando a chave Pix 5511915275704.

Após constatar os débitos indevidos, o autor entrou em contato com o réu para contestar as operações, mas não obteve solução. Diante da inércia da instituição financeira, lavrou Boletim de Ocorrência nº GY7167-1/2025, em 13 de maio de 2025.

Sustentou ter havido falha na prestação do serviço bancário, afirmando jamais ter contratado os empréstimos mencionados nem autorizado as transferências Pix. Requereu a suspensão imediata dos descontos sobre seu benefício previdenciário, a devolução em dobro dos valores descontados, totalizando R\$ 5.000,00, nos termos do artigo 42, parágrafo

único, do Código de Defesa do Consumidor, e a condenação do réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

O pedido de tutela de urgência formulado na petição inicial foi indeferido.

O banco réu compareceu espontaneamente aos autos e apresentou contestação, arguindo, em preliminar, ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou que as contratações foram realizadas por meio do Internet Banking, com uso de senha pessoal e intransferível do autor, em aparelho previamente habilitado. Alegou que as transações Pix foram efetuadas para conta de titularidade do próprio autor, o que descaracterizaria qualquer fraude.

Informou que o contrato nº 9100022376895 foi integralmente quitado, o que levaria à perda do objeto da ação quanto a esse ponto. Argumentou que os contratos foram válidos e legítimos, celebrados com anuência eletrônica do autor, e que este não apresentou provas suficientes para demonstrar fraude ou vício de consentimento.

Aduziu que, se houve fraude, ela ocorreu fora do ambiente bancário, por culpa exclusiva do consumidor, que teria compartilhado dados sensíveis com terceiros. Contestou o pedido de indenização por danos morais, alegando não ter havido conduta ilícita, falha na prestação de serviço ou prejuízo comprovado.

O autor interpôs agravo de instrumento contra a decisão que indeferiu a tutela de urgência, sendo o recurso provido para determinar a imediata suspensão dos descontos.

O juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos.

Pois bem.

Primeiramente, quanto ao pedido de concessão dos benefícios da justiça gratuita formulado pelo apelante, verifica-se que a documentação acostada aos autos demonstra que este é pessoa idosa, aposentada, dependente exclusivamente de seus proventos previdenciários para sua subsistência. Conforme disposto no artigo 99, § 3º, do Código de Processo Civil, a declaração de hipossuficiência goza de presunção relativa de veracidade, cabendo à parte contrária demonstrar a inexistência dos pressupostos legais para a concessão do benefício, o que não ocorreu no caso vertente. Ademais, o próprio artigo 99, § 7º, do Código de Processo Civil estabelece que, requerida a concessão de gratuidade da justiça em recurso, o recorrente estará dispensado de comprovar o recolhimento do preparo, incumbindo ao relator apreciar o requerimento. Assim, defiro ao apelante os benefícios da justiça gratuita para o processamento do presente recurso.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito recursal. O apelante busca a reforma da sentença de fls. 261/266, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, sob o fundamento de que teria havido inversão indevida do ônus probatório, falha na prestação de serviços bancários e ocorrência de fraude perpetrada por terceiros. Contudo, razão não lhe assiste.

A sentença proferida pelo magistrado de primeira instância analisou com profundidade o conjunto probatório constante dos

autos, reconhecendo de forma inequívoca que a contratação impugnada pelo autor foi regularmente celebrada e integralmente comprovada pelo Banco Mercantil do Brasil. Conforme demonstrado nos autos, o autor firmou, em 11 de dezembro de 2024, dois contratos de adesão válidos e vigentes com a instituição financeira, sendo o contrato nº 128248, no valor de R\$ 898,31, e o contrato nº 128242, no montante de R\$ 3.268,28, conforme comprovam os documentos de fls. 171/174.

Os extratos bancários de fls. 180/181 evidenciam de maneira cristalina que os valores contratados foram creditados diretamente na conta de titularidade do autor, sendo inclusive imediatamente transferidos por ele próprio, sem qualquer indício de intervenção de terceiros. Ainda que o apelante alegue desconhecer tanto os contratos quanto as transferências, não há nos autos qualquer prova de que a conta destinatária não lhe pertença ou de que os recursos tenham sido desviados a fraudadores.

A alegação de que teria ocorrido falha na prestação de serviços bancários não encontra amparo no acervo probatório. Com efeito, inexistente qualquer elemento concreto que sustente a tese de fraude. A prova documental demonstra a regularidade da operação, a efetiva disponibilização dos valores e o comportamento típico de quem recebeu e movimentou os recursos. O Boletim de Ocorrência apresentado pelo autor, constante de fls. 31/33, não possui força probatória suficiente para infirmar a legitimidade dos contratos. Trata-se de documento unilateral, confeccionado sem contraditório e que apenas

reproduz a versão da parte interessada, não podendo, por si só, afastar as provas robustas produzidas pela instituição financeira.

A contratação foi realizada de forma eletrônica, mediante procedimentos de autenticação e confirmação enviados ao consumidor via push em até 24 horas após a formalização, conforme comprovado às fls. 171/174. Esse procedimento de validação eletrônica, amplamente reconhecido pelo Poder Judiciário, confere segurança e validade jurídica à manifestação de vontade do consumidor. Importa ressaltar que o autor somente veio a impugnar a contratação meses após sua celebração, quando já havia usufruído dos valores disponibilizados, comportamento que reforça a inexistência de qualquer vício de consentimento.

O apelante sustenta que caberia ao banco demonstrar a legitimidade das transações e que a inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor, seria medida imperativa no caso em tela. Todavia, tal argumentação não merece prosperar. A inversão do ônus da prova não é automática e depende da demonstração da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/1990. No caso concreto, o banco réu se desincumbiu plenamente do ônus de demonstrar a regularidade da contratação, apresentando documentação robusta que comprova a celebração dos contratos por meio eletrônico, com uso de senha pessoal e intransferível do autor, em aparelho previamente habilitado.

Conforme consignado na sentença de primeira instância,

ficou devidamente comprovado o vínculo jurídico entre as partes, bem como a regular solicitação e contratação dos empréstimos consignados, o que afasta a alegação de fraude. Ainda que o autor afirme desconhecer a conta destinatária dos valores oriundos dos contratos de empréstimo, não apresentou qualquer elemento capaz de demonstrar que tal conta não lhe pertence, mesmo tendo sido oportunizada a produção de provas. Nesse contexto, a sentença que julgou improcedentes os pedidos deve ser mantida em sua integralidade, uma vez que não há qualquer irregularidade na conduta do Banco Mercantil do Brasil, que agiu dentro dos limites legais e contratuais, observando todos os deveres de informação, transparência e segurança.

Repita-se, conforme amplamente demonstrado, não há qualquer vício nos negócios jurídicos celebrados, sendo ainda que a parte recorrente recebeu as quantias relativas aos empréstimos em pauta. Dessa forma, uma vez esclarecido que não houve qualquer vício de vontade quanto às contratações de empréstimos realizadas com a instituição financeira recorrida, resta ressaltar o dever de cumprimento do que fora avençado, em observância ao Princípio da Boa-Fé e do Pacta Sunt Servanda. Por óbvio, uma vez utilizados os serviços de crédito do recorrido, estes precisam ser pagos de volta ao Mercantil, ainda, considerando o princípio pacta sunt servanda.

Por todo o exposto, não há razões que justifiquem a alteração da sentença proferida, merecendo o desprovimento da apelação interposta, e por conseguinte, a manutenção da sentença de primeiro grau em todos os seus termos.



Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, pois bem lançada a sentença de improcedência.

Desprovido o recurso, majoram-se os honorários devidos pela parte autora para 15% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois ***“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”*** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator