



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000125604

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003342-28.2025.8.26.0292, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ROSA BENTO DE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N. 1003342282025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO". CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E ANTECIPAÇÃO DE 13º SALÁRIO MEDIANTE ARDIL. FALHA NA SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (SÚMULA 479 DO STJ). VALIDADE DAS CONTRATAÇÕES NÃO DEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS TÉCNICOS INDISPENSÁVEIS À SEGURANÇA JURÍDICA DAS OPERAÇÕES DIGITAIS. NÃO APRESENTAÇÃO DE GEOLOCALIZAÇÃO, ENDEREÇO IP, TRILHA DE AUDITORIA, ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA OU CERTIFICADO DE AUTENTICIDADE. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (ART. 6º, VIII, CDC). INEXIGIBILIDADE DOS MÚTUOS MANTIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. NECESSIDADE. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A mera alegação de uso de senha, desacompanhada de metadados essenciais, não comprova que foi a autora quem efetivamente realizou ou autorizou os empréstimos, máxime em um cenário de reconhecimento de fraude ("golpe do falso funcionário"). A ausência destes requisitos de validação digital torna os contratos nulos de pleno direito, impondo-se a manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos.

2. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, respondendo pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando-se como fortuito interno, inábil a romper o nexo causal.

3. Inaplicabilidade da excludente de culpa exclusiva da vítima quando o golpe é sofisticado, envolvendo dados sigilosos sob a guarda do banco, e a instituição não demonstra o ato volitivo do consumidor acerca da contratação, tampouco adota mecanismos eficazes de bloqueio preventivo de transações suspeitas.

4. O dano moral decorre do próprio fato (*in re ipsa*), consubstanciado na angústia e privação de verba alimentar (aposentadoria) sofridas pela consumidora hipervulnerável.

5. A fixação da indenização por danos morais deve pautar-se pelos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter punitivo-pedagógico da medida. No caso, o montante comporta redução para adequar-se aos parâmetros desta Colenda Câmara para casos análogos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. contra a r. sentença de fls. 326/330, proferida pelo MM. Juiz Luís Mauricio Sodré de Oliveira que, nos autos da ação declaratória movida por Rosa Bento de Siqueira, julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos contratos impugnados, condenar o réu à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em suas razões recursais (fls. 344/359), o banco apelante sustenta, em síntese, a regularidade das contratações, alegando que foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível, o que afastaria a falha na prestação do serviço. Invoca a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, argumentando que a autora forneceu seus dados e credenciais a terceiros fraudadores voluntariamente. Subsidiariamente, insurge-se contra o valor arbitrado a título de danos morais, pugnando por sua redução.

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 366/372), refutando os argumentos do banco e pugnando pela manutenção integral da sentença, destacando a atipicidade das transações e a falha de segurança da instituição.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, *caput*, CPC).

1. Nulidade das Contratações por Ausência de Lastro Técnico

Embora a instituição financeira defenda a regularidade das operações, o acervo probatório é insuficiente para atestar a manifestação de vontade livre e consciente da consumidora.

Em se tratando de contratação eletrônica contestada, inverte-se o ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar a autenticidade das transações.

No caso, a apelante falhou em apresentar elementos técnicos indispensáveis

para conferir segurança e rastreabilidade às operações, tais como a geolocalização precisa do dispositivo utilizado, o endereço IP de origem das transações, a trilha de auditoria digital completa, ou mesmo a utilização de assinatura eletrônica qualificada ou certificado de autenticidade robusto.

A mera alegação de uso de senha, desacompanhada destes metadados essenciais, não comprova que foi a autora quem efetivamente realizou ou autorizou os empréstimos, mormente em um cenário de reconhecimento de fraude ("golpe do falso funcionário"). A ausência destes requisitos de validação digital torna os contratos nulos de pleno direito, impondo-se a manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos de nº 0065228890001, 807590793, 910001989039 e 91000199639 (fls. 37/40 e 191/195).

Precedente:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RCC). CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] 3. O Código de Defesa do Consumidor incide sobre a hipótese, impondo a inversão do ônus da prova, diante da vulnerabilidade do consumidor (CDC, art. 6º, VIII; Súmula 297/STJ). 4. A instituição financeira não se desincumbiu do seu ônus probatório, pois apresentou documentação sem elementos essenciais em contratações eletrônicas – como assinatura digital autenticável, geolocalização com indicação de coordenadas geográficas, endereço IP. A fotografia ("selfie"), isoladamente, não constitui meio seguro de autenticação da contratação. 5. Ausente prova válida da contratação, presume-se a ocorrência de fraude, impondo-se a declaração de nulidade do cartão consignado e a inexigibilidade dos descontos. [...]. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14, § 1º; CPC, arts. 434 e 435, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 297, 326, 362 e 479; STJ, Tema Repetitivo 1368; TJSP, Apelação Cível 1012412-19.2024.8.26.0320, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 21/02/2025; TJSP, Apelação Cível 1025275-88.2024.8.26.0196, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 27/02/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1002127-72.2025.8.26.0597; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de Registro: 23/01/2026)

A declaração de nulidade das operações fraudulentas impõe o retorno das
Apelação Cível nº 1003342-28.2025.8.26.0292 -Voto nº 1003342282

partes ao *status quo ante*, com a reativação dos contratos originários, mantendo-se as condições de prazo e juros pactuadas à época, abatendo-se eventuais valores já pagos.

2. Responsabilidade Objetiva e Fortuito Interno

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo. A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros, conhecida como "golpe do falso funcionário".

O ordenamento jurídico pátrio, consolidado na jurisprudência da Corte Superior, estabelece que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. Tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno, que não tem o condão de romper o nexo de causalidade.

A instituição financeira, ao disponibilizar serviços eletrônicos e de crédito, assume o dever de garantir a segurança e a integridade das transações, devendo suportar os ônus de eventuais falhas em seus sistemas de vigilância e prevenção de fraudes.

O *modus operandi* (concessão de crédito vultoso e dissipação instantânea dos recursos) foge completamente ao perfil de utilização da correntista. Competia ao banco, detentor de tecnologia para tanto, identificar a atipicidade flagrante dessas movimentações e acionar mecanismos de bloqueio preventivo ou confirmação idônea, o que não ocorreu.

A alegação de uso de senha pessoal, como já dito, não elide a responsabilidade da instituição quando o conjunto probatório demonstra que a operação foi realizada em contexto de fraude notória, facilitada pela ausência de requisitos de validação digital, bem como pelo vazamento prévio de dados sigilosos do cliente, que permitiu aos estelionatários a abordagem com aparência de veracidade.

Portanto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta, pois a fraude só se consumou devido à ineficiência dos mecanismos de segurança do banco apelante.

Precedente: “BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO, OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA". [...] 5. A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na ADI 2591/STF e na Súmula 297/STJ.

6. Operações negadas pela parte autora. Ausência de elemento que associe a assinatura digital, por códigos, do empréstimo ao autor. Negativa das transferências em favor de terceiros desconhecidos, no mesmo valor. Padrão de fraude e ruptura do perfil de consumo da autora. Atipicidade substancial das transações. Falta de observância pela Financeira do dever de segurança operacional em seu sistema. Fortuito interno que foi causa determinante do sucesso da empreitada fraudulenta. Responsabilidade da Financeira pelo dano. Exclusão de culpa concorrente da vítima. 7. Empréstimo declarado inexistente. Repetição dobrada de eventuais parcelas pagas ou descontadas. Tema 929 (EREsp 1.413.542/RS) e modulação de efeitos. [...]. 10. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1001789-32.2025.8.26.0619; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taquaritinga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)

3. Dano Moral e o Critério de Fixação (*Quantum*)

Superada a questão da responsabilidade, o dano moral é evidente e decorre do próprio fato (*damnum in re ipsa*). A autora viu-se privada de verba de natureza alimentar, teve sua tranquilidade abalada e foi submetida a descontos indevidos em seus proventos de aposentadoria, situação que ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Todavia, a quantificação da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo à dupla finalidade de compensar a vítima e desestimular a reincidência da conduta ilícita, sem, contudo, promover o enriquecimento sem causa.

Na hipótese vertente, embora reprovável a conduta do banco, entendo que o valor fixado na origem comporta readequação. A redução do *quantum* indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se mais condizente com os parâmetros adotados por esta Câmara em casos análogos de fraude bancária sem negativação do nome, sendo suficiente para reparar o abalo sofrido pela autora sem onerar excessivamente a instituição financeira, mantendo-se o caráter pedagógico da sanção.

Precedente: “DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CELEBRADOS POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DAS CONTRATAÇÕES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479/STJ. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO DO BANCO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. [...] 3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos oriundos de falha de segurança em seus sistemas, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, que abrange fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. 4. A alegada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, pois a fraude decorreu de falha interna do sistema de segurança do banco, que não comprovou a regularidade das contratações. 5. O contrato apresentado não contém elementos mínimos de autenticidade em operações digitais (como IP, geolocalização ou assinatura), tratando-se de mero documento unilateral produzido pelo réu, insuficiente para comprovar a anuência do consumidor. 6. A não apresentação de todos os contratos alegadamente firmados reforça a ausência de regularidade da contratação, impondo a declaração de inexigibilidade dos débitos. 7. A restituição deve ocorrer em dobro, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, diante de descontos indevidos realizados após 31/03/2021, conforme modulação fixada pelo STJ (REsp 1.413.542/RS). 8. O dano moral é configurado diante da angústia, insegurança e tempo despendido pelo consumidor para solucionar fraude bancária, sendo fixada indenização em R\$ 5.000,00, valor adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor provido para condenar o réu à restituição em dobro do valor indevidamente descontado e ao pagamento de indenização por dano moral. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406 (redação da Lei nº 14.905/2024). Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.413.542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, Rel. p/ acórdão Min. Herman Benjamin, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; TJSP, Apelação Cível nº 1002722-98.2024.8.26.0664, Rel. Des. Mara Trippo Kimura, j. 11.09.2024.” (TJSP; Apelação Cível 1001137-33.2025.8.26.0322; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

Termos em que se provê em parte o recurso para, reformando parcialmente a r. sentença, reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se, no mais, a r. sentença recorrida por seus próprios e jurídicos fundamentos, inclusive quanto à reativação dos contratos originários, declaração de inexistência dos débitos, restituição de valores e distribuição dos ônus sucumbenciais, dada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a sucumbência mínima da autora.