



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000053444

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003387-18.2025.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante/apelada MARIA JOSE PEDROBOM VIEIRA E OUTRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1003387-18.2025.8.26.0038

Comarca: Araras (1ª Vara Cível)

Apelante/Apelado: MARIA JOSE PEDROBOM VIEIRA

Apelado/Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Juiz(a): Augusto Rachid Reis Bittencourt Silva

Voto n.º 6.650

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO - FRAUDE BANCÁRIA - Golpe do falso sorteio - Autora que sustenta ter sido abordada em sua residência por indivíduo que se apresentou como funcionário do banco, informando que ela teria sido contemplada em sorteio por receber benefício previdenciário, fornecendo voluntariamente ao estelionatário documentos pessoais e biometria facial - Subsequente contratação de empréstimos consignados em nome da autora, sem a sua anuência, junto ao Banco réu, além da realização de diversas transferências via PIX a terceiros desconhecidos - Sentença que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial - Caso concreto - Relação de consumo - Fraude perpetrada por terceiros - Responsabilidade objetiva da instituição financeira em casos de fortuito interno - Peculiaridades a indicar que, apesar da responsabilidade do réu pela falha de segurança verificada ao permitir a contratação fraudulenta de empréstimo e autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil da correntista, a conduta da autora foi determinante para a consumação da fraude, vez que entregou todos os seus documentos pessoais e biometria a uma pessoa desconhecida e seguiu as instruções passadas por ela - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Hipótese de culpa concorrente - Precedentes deste E. Tribunal - Cabimento da declaração de inexigibilidade de apenas metade da dívida - Danos morais - Inocorrência - Inexistência de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da autora que, ademais, foi determinante para o êxito do alegado golpe - Sentença parcialmente reformada.

Dá-se parcial provimento ao recurso do réu e nega-se provimento ao recurso da autora.

1. Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 522/527, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos morais ajuizada por Maria José Pedrobono Vieira em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para: “*DECLARAR a inexistência de débito da autora para com o banco requerido referente às transações não autorizadas na conta da requerente e CONDENAR a ré a cessar os descontos referente aos empréstimos contratados, restituição dos valores cobrados indevidamente da parte autora, de forma simples, ante à ausência de comprovação de má-fé da ré, com juros contados da citação, calculados nos termos do art. 406, §§ 1º ao 3º, do Código Civil, e atualização monetária conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, nos termos do art. 389 do Código Civil, ambos segundo o teor introduzido pela Lei 14.905/2024, desde o efetivo desembolso.*”. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada a arcar com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade de justiça deferida à autora.

Apela a autora (fls. 531/536), sustentando, em síntese, que a fraude perpetrada, envolvendo empréstimos consignados não autorizados e descontos indevidos em benefício previdenciário, configura falha na prestação do serviço bancário, atraindo a responsabilidade objetiva do apelado nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Argumenta que o dano moral é *in re ipsa*, dada a privação de verba alimentar e a condição de hipervulnerabilidade da apelante. Insiste na necessidade de fixação de indenização em R\$ 20.000,00, além da restituição em dobro dos valores descontados após a intimação da decisão liminar, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Pede a reforma da sentença.

Recorre também o réu (fls. 547/566), alegando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, por não ter concorrido para a fraude, praticada por terceiro. No mérito, aduz a inexistência de falha na prestação do serviço, pois as operações foram

realizadas mediante uso de senha pessoal e biometria da autora, entregues voluntariamente ao falsário, afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, §3º, do CDC. Argumenta que a culpa exclusiva da vítima e de terceiro exclui o dever de indenizar, não sendo razoável imputar ao banco a obrigação de fiscalizar todas as transações realizadas por seus clientes. Sustenta que não há nexo causal entre sua conduta e os prejuízos alegados, requerendo a improcedência total da demanda. Subsidiariamente, pugna pela modulação da condenação para autorizar a compensação dos valores creditados à autora. Pede a reforma da sentença.

Recursos tempestivos; preparado o do réu (fls. 567/569) e isento de preparo o da autora.

Contrarrazões a fls. 573/577 e fls. 578/587.

É o relatório.

2. O recurso do réu comporta provimento parcial, ao passo que o da autora não comporta provimento.

Segundo a narrativa inicial, em 30/12/2024, a autora foi abordada em sua residência por indivíduo que se apresentou como funcionário do banco, informando que ela teria sido contemplada em sorteio por receber benefício previdenciário. Alegou que o suposto funcionário possuía dados pessoais e bancários da autora, o que gerou confiança; solicitou uma foto para “validação do sorteio”, à qual a autora consentiu.

Posteriormente, em 06/01/2025, ao comparecer à agência para sacar sua pensão, a autora descobriu diversos empréstimos consignados não autorizados em sua conta, além de movimentações financeiras estranhas: (i) empréstimos: n.º 910002252741 (R\$ 1.294,08), n.º 808556705 (R\$ 46.654,51), n.º 808557450 (R\$ 6.500,54) e n.º 808557780 (R\$ 1.854,13); (ii) propostas de cartão consignado com saque: n.º 7425221 (R\$ 4.750,00) e n.º 7425222 (R\$ 4.750,00); e (iii) transferências via PIX não reconhecidas, totalizando R\$ 57.730,00. Após relatar os fatos ao banco, foi informada que se tratava de golpe.

A autora sustentou que jamais autorizou tais operações e que houve

falha grave na segurança bancária, permitindo transações incompatíveis com seu perfil e contrariando normas que limitam operações em novos dispositivos.

Pleiteou, assim, a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo consignado e das operações contestadas, a devolução dos valores descontados indevidamente e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

A decisão de fls. 51/53 deferiu a tutela provisória de urgência para o fim de *“determinar a suspensão dos descontos no benefício previdenciário do(a) autor(a), benefício n.º 1694000033, referente aos contratos de empréstimo consignado número 910002252741, no valor de R\$ 1.294,08, 808556705 no montante de R\$ 46.654,51, 808557450 no valor de R\$ 6.500,54, e 808557780 no valor de R\$ 1.854,13. Além dos descontos relativos ao cartão de crédito consignado com saque, 7425221 e 7425222, no valor de R\$ 4.750,00, até julgamento final, bem como, determinando que a requerida abstenha-se de inserir o nome dele(a) no serviço de proteção ao crédito”*.

Após regular tramitação, sobreveio a r. sentença de fls. 522/527, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, assim fundamentando:

“No caso em análise, há de se concluir que houve falha na prestação de serviços por parte do banco requerido. Isto porque, a instituição financeira requerida não tomou as cautelas cabíveis para garantir a segurança dos dados da autora.

Registre-se que as operações realizadas fugiam ao perfil da cliente (autora), com lançamentos de valor muito superior aos valores habitualmente movimentados na sua conta bancária, conforme depreende-se da análise dos documentos de fls.31-49.

Assim, a fuga da habitualidade no presente caso, revela-se como suficiente para ter despertado a atenção do banco a fim de realizar uma melhor averiguação acerca da autenticidade das transações.

(...)

Cediço que as instituições financeiras desenvolvem, atualmente, sistemas de segurança visando impedir a ocorrência de transações superiores àquelas comumente realizadas por determinado cliente, sistemas que configuram verdadeiras travas

para impedir que transações financeiras fora do perfil do consumidor sejam aprovadas sem prévia confirmação (bloqueio preventivo de cartões), descuidando o réu no seu dever de segurança.

Desta feita, de rigor a procedência do pedido constante da inicial para declarar a inexigibilidade de qualquer débito da autora para com o banco requerido bem como determinar a devolução dos valores dispendidos por ocasião do golpe sofrido pela requerente.

Importante mencionar que a devolução dos valores pela requerida deverá ocorrer de forma simples, visto que o golpe foi perpetrado por terceiros e ante à ausência de prova de má-fé da instituição financeira.

O pedido de indenização por danos morais é improcedente.

Diante dos fatos e das provas constantes dos autos, não há que se falar em indenização por danos morais em favor da autora, uma vez que restou demonstrado que a fraude que ocasionou as movimentações financeiras não autorizadas decorreu de conduta própria da requerente, ao fornecer dados sensíveis e permitir o acesso de terceiros ao seu aplicativo bancário.

O banco, por sua vez, não cometeu qualquer ato ilícito e tampouco contribuiu para a ocorrência dos eventos, sendo, inclusive, também vítima da mesma fraude, assim, ausente responsabilidade civil da instituição financeira.

Ademais, a autora não provou a existência de maiores transtornos ou prejuízos sofridos, nem mesmo eventual desrespeito no tratamento que lhe foi dispensado, tratando-se de mero aborrecimento ou contratempo a que estão sujeitas as pessoas em sua vida comum.”.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei n.º 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias

respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a autora foi vítima do golpe do falso sorteio, vez que forneceu documentos pessoais e biometria facial a terceiro desconhecido (e não há elementos probatórios verossímeis para concluir que o golpista se passou, de fato, por preposto da instituição financeira) e seguiu todas as instruções do estelionatário, possibilitando a realização de transações fraudulentas.

Houve, indiscutivelmente, conduta imprudente da consumidora.

A hipótese, em princípio, seria de fortuito externo.

Entretanto, o caso apresenta peculiaridades que indica a concorrência de culpa.

É bem verdade que, com os documentos pessoais fornecidos de forma inadvertida pela autora, o terceiro estelionatário efetuou empréstimos consignados em nome da autora junto ao banco réu. Isso é incontroverso nos autos.

Porém, o conjunto probatório dos autos dá conta de que se permitiu a contratação de sucessivos empréstimos consignados, além de saques e transferências via PIX, de valores elevados, a terceiros desconhecidos, e realizadas de forma consecutiva e em curto período.

Nesse sentido, as transações fraudulentas poderiam ter sido

obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Caberia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a **observância do perfil do consumidor**, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da autora, considerando as particularidades atípicas em que transações de empréstimo e transferências eletrônicas, de expressivos valores, foram realizadas em poucos dias. Mas o réu desse ônus não se desincumbiu.

Inclusive, a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

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. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 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. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (destaque nosso)

Desta forma, apesar da negligência do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibilizam e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente, vez que a consumidora foi absolutamente imprudente ao não adotar cautela mínima ao fornecer, voluntariamente, seus dados pessoais, inclusive biometria facial, ao fraudador, a partir de narrativa pouco verossímil.

Assim, o caso é de declaração de inexigibilidade apenas parcial da dívida, de modo que a autora arcará com metade do prejuízo e o banco réu com a outra parte.

Desse modo, com relação aos empréstimos consignados, ficam autorizados os descontos em benefício previdenciário até o limite de metade das respectivas dívidas. No tocante aos valores transferidos a terceiros, deve o requerido restituir à parte autora o equivalente a metade das transações, de forma simples. Não há espaço para a incidência da devolução em dobro na hipótese, por não se tratar de desconto indevido de valores.

Quanto aos danos morais, embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé, porém, com efetiva participação da autora, sem a qual não haveria a consumação da fraude.

Nesse tipo de prática criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Bem por isso, dada a decisiva participação (mas, não exclusiva, como anteriormente apontado) da vítima, e especialmente na ausência de circunstâncias excepcionais, não há que se falar em indenização por danos morais por parte do réu.

No sentido do quanto acima decidido:

Declaratória de inexistência de débito c.c. restituição em dobro e indenização por danos morais – Contratos de empréstimos consignados em benefício previdenciário não reconhecidos pela autora – Alegação da autora de que entabulou com pessoa que se apresentou como funcionária do Banco réu tratativa para portabilidade de empréstimo que possui com outra instituição financeira, sendo surpreendida com os contratos de empréstimos fraudulentos, não solicitados ou contratados - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – As instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ) – Fraudador que se passou por funcionário do banco réu com conhecimento de dados pessoais da autora – Contratação de empréstimos por fraudador – Falha no sistema do Banco evidenciada – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, facilitando o acesso do fraudador a seus dados bancários sensíveis e, posteriormente, transferindo os valores creditado em sua conta corrente para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Prejuízos materiais relativos à contratação dos empréstimos bancários a serem repartidos na mesma proporção entre as partes, por se tratar a hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais inexistentes diante da falta de cautela da autora ao facilitar o acesso dos fraudadores a seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dados bancários e transferir os valores mutuados para pessoa jurídica diversa do Banco réu – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002949-50.2024.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024) (destaque nosso)

Nesse contexto, fica reformada a r. sentença para, julgando parcialmente procedentes os pedidos iniciais: (i) declarar a inexigibilidade parcial do débito relativo aos empréstimos consignados e demais transações não reconhecidas, de modo que a autora ficará responsável pelo pagamento de metade dos empréstimos mediante desconto em benefício previdenciário, arcando o réu com o prejuízo do restante; (ii) condenar o réu à devolução de metade dos valores relativos às transferências via PIX não reconhecidas, arcando a autora com o prejuízo da outra metade, tudo a ser apurado em oportuna liquidação. Fica mantida a improcedência do pedido de indenização por danos morais, bem como a distribuição da responsabilidade sucumbencial entre as partes, majorados os honorários devidos pela autora para 11% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso do réu e nega-se provimento ao recurso da autora.

SIDNEY BRAGA
Relator