



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000180129**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003436-25.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante DEOCLIDES BENEDITO DE PAULA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 5 de março de 2026.

**LÍGIA ARAÚJO BISOJNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 58147**  
**APEL. Nº 1003436-25.2025.8.26.0114**  
**COMARCA: CAMPINAS**  
**APTE./APDO.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**  
**APDO./APTE.: DEOCLIDES BENEDITO DE PAULA**

AÇÃO ANULATÓRIA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Autor que, após receber ligação de suposto funcionário da casa bancária requerida, encaminhou uma série de documentação para o falsário – Tomada de empréstimo no nome do autor e realização de transferência indevida via Pix - Culpa concorrente, mas em maior extensão da casa bancária - Falha evidente na prestação de serviço – Exegese do art. 14, “caput”, do CDC – Responsabilidade objetiva – Reconhecimento como indevidas as transações questionadas que se impõe - Dano moral não caracterizado – Autor teve parcela de culpa por todo o imbróglgio discutido judicialmente – Necessidade, todavia, de readequação, de ofício, do ônus da sucumbência, por se tratar de matéria de ordem pública, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça – Partes que foram reciprocamente vencedoras e vencidas – Repartição das custas e despesas processuais, além da condenação ao pagamento de honorária de sucumbência ao patrono da parte contrária, conforme consta da fundamentação – Recurso desprovido, com observação.

Trata-se de ação anulatória de empréstimo consignado c.c. restituição de valores e indenização por danos morais ajuizada por Deoclides Benedito de Paula contra Banco Mercantil do Brasil S.A., que, pela r. sentença de fls. 141/145, proferida pelo d. magistrado DANIEL OVALLE DA SILVA SOUZA, foi julgada procedente, em parte, para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes quanto ao contrato nº 950001219600, reconhecendo-se inexigíveis os débitos a ele referente, objeto de desconto no benefício previdenciário do demandante, condenando-se o requerido à cessação dos débitos, bem como à restituição de todas as prestações já debitadas, de forma dobrada, atualização monetária, a contar de cada débito e juros de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mora desde a citação, além de reconhecer a inexigibilidade da transferência via PIX, de R\$ 2.653,00, carreando ao banco a sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de R\$500,00 (quinhentos reais)

Irresignadas, apelaram ambas as partes. A instituição requerida pugna pela improcedência total da ação, ao fundamento de que as transações questionadas foram realizadas de forma regular, através da internet banking e dentro dos padrões de segurança, com inserção de senha pessoal. Afirma, lado outro, que, na pior das hipóteses, seria caso de devolução simples dos valores, admitindo-se a compensação com o valor creditado na conta do apelado. O autor, por sua vez, pugna pelo acolhimento da pretensão a título de danos morais.

Recursos bem processados, acusando as respectivas respostas, subiram os autos.

É o relatório.

O autor é cliente da instituição financeira requerida. Disse que recebeu uma ligação de Eduardo Cesar Santos Borges, identificado como sendo funcionário da instituição requerida, indicando a realização um empréstimo em seu nome. Afirmou que desconhecia a transação, oportunidade em que o pretenso funcionário se dispôs a providenciar o cancelamento, solicitando, para tanto, informações pessoais do autor. Percebeu depois que foi vítima de fraude, com a efetiva tomada de empréstimo fraudulento em seu nome. Pretende, assim, o reconhecimento da inexigibilidade do débito em relação a si, a cessação dos descontos em seu benefício previdenciário, a restituição em dobro dos valores descontados e a condenação do réu pelo abalo moral sofrido.

De outra banda, o banco, em sua defesa, afirmou que as transações questionadas foram legitimamente firmadas, com uso de senha pessoal e intransferível do autor, não tendo qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.

Ora, como é cediço reconhece-se a responsabilidade objetiva dos bancos em caso de fraude, entendimento, inclusive, pacificado

com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Todavia, se por um lado é certo que as instituições financeiras respondem pelos danos gerados por fraudes, nos termos da referida Súmula, também é certo que, na hipótese dos autos, o autor, diante da própria narrativa da inicial, contribuiu para a ocorrência do delito.

O autor deixou de tomar as cautelas necessárias, mas também não se pode imputar a ele a culpa exclusiva pelo ocorrido, visto que foi enganado por “suposto funcionário” do banco, com domínio de seus dados pessoais que estavam em poder da instituição financeira requerida.

Houve falhas na prestação do serviço prestado pelo banco, porque, embora as movimentações questionadas tenham sido realizadas em razão de o autor ter seguido as orientações de estelionatário, ocorreram diante das potenciais vulnerabilidades do sistema bancário, que permitiram o acesso às informações sigilosas da correntista, além de não ter se precavido quando notou que as movimentações realizadas não respeitavam os padrões de normalidade do cliente. Poderia o banco, diante das transações suspeitas realizadas no mesmo dia e em curtíssimo espaço de tempo, ter atuado preventivamente, obstando-as, até a devida checagem. Não o fez, entretanto.

Ainda, como bem ressaltado pelo d. juízo “a quo”, “...a instituição financeira deixou de apresentar qualquer prova acerca de qual o meio utilizado para aprovação da realização das transferências via PIX não reconhecidas pelo autor, para beneficiário que não se demonstrou ter o autor algum relacionamento bancário antecedente. A verossimilhança ao relato e ao quadro fraudulento advêm, no mais, da própria sequência de transações realizadas: contratação de empréstimo consignado e seguida realização de transferências PIX (fl. 28), em contexto absolutamente atípico ao histórico da parte.” (fls. 143).

Assim, tem-se, da situação retratada que, não obstante o

autor tenha sido negligente em seguir as orientações do falsário, contribuindo para o evento danoso, maior foi a falha da casa bancária na prestação dos seus serviços, e, reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, era mesmo de rigor o reconhecimento como indevidas as transações questionadas, com determinação de devolução dos valores descontados do benefício previdenciário do autor, sem imposição de devolução do crédito depositado em sua conta, porque esse numerário foi transferido a terceiro (falsário).

Todavia, não obstante a lamentável a situação vivenciada pelo autor, os eventuais danos de ordem moral a ele causados não podem ser imputados ao banco.

Embora o requerido tenha falhado no monitoramento das transações bancárias, que fugiram ao perfil do autor, não deu causa diretamente ao prejuízo moral que o autor diz ter experimentado, tendo sido igualmente vítima neste aspecto.

Ainda que evidentes os aborrecimentos pelos quais passou o autor, não há prova do efetivo abalo à sua imagem, à honra, sem deixar de lado que, ainda que induzido pelo meliante, o autor teve parcela de culpa por todo o imbróglio que teve com a instituição requerida.

Em casos análogos, julgados desta E. 23ª Câmara de D. Privado: “Apelação – Ação de indenização por danos morais e devolução de valores – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Acolhimento parcial – Autor que recebeu ligação de terceiros que o induziram a realizar transferências via PIX – Transferência realizada que destoava do perfil do correntista – Autor que é correntista do banco há 20 anos, o que indica o conhecimento da casa bancária da rotina financeira do cliente – Falha evidente na prestação de serviço – Exegese do art. 14, “caput”, do CDC – Responsabilidade objetiva – Restituição do valor que se impõe – Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado – Danos morais – Não ocorrência – Danos que não são presumidos na espécie, conforme entendimento consolidado desta C. Câmara – Transtornos e aborrecimentos que decorreram não só da falha do sistema de segurança da instituição

financeira, mas também de culpa concorrente do autor - Sentença parcialmente reformada – Ônus sucumbenciais ajustados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apel. 1010624-06.2024.8.26.0405, Rel. Des. Jorge Tosta, j. 15.11.2025).

“APELAÇÃO. DIREITO RESPONSABILIDADE RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame: CIVIL. CIVIL. Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devolução do valor transferido e indenização por danos morais. Golpe de transferência via PIX. Orientação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão: Responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e existência de danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Regularidade das operações não comprovada. Ligação recebida do número da agência bancária e incompatibilidade da transferência com o perfil de consumo do autor indicam falha na prestação de serviços. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. Dano moral e desvio produtivo não comprovados. IV. Dispositivo: Recursos não providos.” (Apel. 1002731-05.2024.8.26.0456, Rel<sup>a</sup> Des<sup>a</sup> Cláudia Sarmento Moteleone, j. 1º/10/2025).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Sentença de parcial procedência - Golpe da falsa central de atendimento - Empréstimo não reconhecido pelo autor - Demonstração de responsabilidade por falha de segurança da casa bancária - Autor que fora induzido a erro, procedendo à transferência da quantia emprestada a terceiros - Culpa concorrente do autor e da ré - Há que incidir, assim, na hipótese, o disposto no art. 945 do CC - Reconhecimento de extinção da obrigação do autor perante a ré - Determinada a devolução dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário do autor, de forma dobrada, conforme entendimento fixado no julgamento do EA-REsp 676608/RS - Danos morais, todavia, não configurados - Conduta do autor que contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos - Sentença reformada neste ponto - Sucumbência recíproca - Recurso provido, em parte.” (Apel. 1000988-05.2024.8.26.0538, Rel<sup>a</sup> Des<sup>a</sup>



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Lígia Araújo Bisogni, j. 17.09.2025).

Por fim, apenas uma correção merece a r. sentença: o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento de o ônus da sucumbência, enquanto consectário da condenação principal, possui natureza de ordem pública (REsp 1783250/DF, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/02/2019, DJe 06/03/2019). E, por esta razão, eventual reforma de ofício pelo Tribunal Revisor não implica em “reformatio in pejus”

Assim, cabe a adequação do ônus da sucumbência, tendo em conta que, ao contrário do que restou decidido em primeiro grau, as partes são reciprocamente vencedoras e vencidas, razão pela qual cada uma deve arcar com metade das custas e despesas processuais, condenando-se a parte autora a pagar honorários de 10% sobre a pretensão não atendida a título de danos morais (R\$10.000,00), e a instituição requerida, em razão do baixo proveito econômico obtido pelo autor, a pagar a quantia de R\$1.000,00 (mil reais), observada a gratuidade processual do autor e vedada a compensação.

Pelo exposto, nego provimento aos recursos, com observação no tocante ao ônus da sucumbência.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
**Relatora**