



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000014115

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003753-55.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ROSANGELA OLIVEIRA DELMINDO (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. 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 JORGE TOSTA.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1003753-55.2025.8.26.0071

COMARCA DE BAURU

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: ROSANGELA OLIVEIRA DELMINDO

VOTO 59005

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - RELAÇÃO BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CORRESPONDÊNCIA OU DO FALSO OFICIAL DE JUSTIÇA - ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DO BANCO.

1. CASO CONCRETO - Autora abordada em sua residência por pessoa se dizendo oficial de justiça, que lhe entregou uma carta e solicitou uma “selfie” - Operação não autorizada de empréstimo, realizada na conta bancária mantida pela consumidora junto ao banco requerido - Pretensão autoral baseada na alegação de falha de segurança - Sentença reconhecendo a inexistência da operação e condenando a requerida à restituição do indébito em dobro, além do pagamento de R\$ 10.000,00 a título de reparação por danos morais.

2. RESPONSABILIDADE - Relação de consumo - Narrativa inicial verossímil e amparada na prova documental - Autora aduziu nunca ter sequer utilizado o aplicativo do banco até a data dos fatos - Defesa genérica do requerido, que não adimpliu seu ônus probatório - Evidenciado que terceiros, de posse dos dados bancários e uma fotografia da autora, lograram acessar sua conta e realizar a transação irregular - Fraude que foi facilitada pela ineficiência dos mecanismos de segurança do banco - Violação ao disposto na Resolução BCB 96/2021 (acerca da segurança na validação de identidade dos clientes) e na Resolução CMN 4968/2021 (no tocante à identificação e prevenção de riscos e fraudes na atividade bancária) - Assinatura digital realizada por meio de aplicativo de celular que goza de presunção relativa de validade, não subsistindo diante do contexto fático retratado nos autos - Transação verdadeiramente suspeita e destoante do perfil de consumo e da faixa de renda da autora - Jurisprudência (REsp 2.052.228/DF) - Responsabilidade objetiva do fornecedor - Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência.

3. DANOS MATERIAIS - Restituição de valores em dobro - Aplicação do parágrafo único do artigo 42 do CDC - Conduta do requerido que não configurou engano justificável e importou em violação à boa-fé objetiva - EAREsp 676.608/RS - Precedentes - Inviabilidade de compensação de valores - Banco sequer comprovou eventual disponibilização de quantia na conta da autora.

4. DANOS MORAIS - Autora teve seus dados pessoais utilizados na fraude, que apenas se concretizou por ineficiência dos mecanismos de segurança do banco - Culpa “in vigilando”, a comprometer a legítima expectativa da consumidora em relação à atuação da instituição bancária a quem confiou suas economias - Repentino comprometimento significativo da renda da aposentada, em razão de descontos mensais superiores a R\$ 1.000,00 - Autora ainda teve sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta bloqueada pelo banco, sem justificativa - Sofrimento que extrapola o mero dissabor cotidiano - Desvio produtivo também comprovado - Condenação do requerido ao pagamento de indenização no importe de R\$ 10.000,00 - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade respeitados na hipótese, notadamente diante da gravidade e do alto grau de lesividade da conduta - Reforço do vetor preventivo dessa modalidade de condenação - Precedentes.
RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A** contra a r. sentença de fls. 135/144, em que julgados parcialmente procedentes os pedidos formulados por **ROSANGELA OLIVEIRA DELMINDO** para: (a) declarar a inexistência do empréstimo pessoal; (b) condenar o banco a restituir, em dobro, os valores descontados do benefício previdenciário da autora; (c) impor o pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00; e, (d) por fim, condenar o banco no ônus da sucumbência.

Alega o requerido, em síntese, que: deve ser respeitado o princípio “pacta sunt servanda”, pois houve efetiva contratação do empréstimo questionado; não houve prova de fraude; se houve fraude, não hánexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo alegado pela autora; é válida a contratação por meio de aplicativo, com uso de senha, sendo presumivelmente legítima; se há culpa, esta é do consumidor ou de terceiros; não há falar em restituição de valores, notadamente na forma dobrada; não há dano moral a ser reparado; deve haver compensação de valores; subsidiariamente, o valor da condenação deve ser minorado, porquanto exorbitante.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É O RELATÓRIO.

A autora narrou na inicial que: recebeu em sua residência pessoa se passando por oficial de justiça, que lhe entregou uma correspondência e tirou uma foto sua; dias após, notou transações indevidas em sua conta corrente mantida junto ao Banco Mercantil, as quais não foram por si autorizadas; houve falha na prestação

do serviço, em razão da ausência de mecanismos de segurança capazes de evitar o acesso indevido de terceiros à sua conta; faz jus à declaração de inexistência do empréstimo e das transações, à restituição dos valores indevidamente desfalcados e à reparação por danos morais.

Apresentadas a contestação e a réplica, as partes demonstraram desinteresse na produção de outras provas; foi, então, proferida a r. sentença de procedência, nos termos já relatados.

Pois bem.

Em primeiro lugar, destaca-se que a relação entre as partes é tipicamente de consumo (Súmula 297 do STJ), tendo restado incontroverso que o autor é correntista do banco requerido.

Restou incontroversa a ocorrência do empréstimo pessoal nº 808213942 em nome da autora, datado de 09/10/2024, no valor de R\$ 5.201,00, consoante demonstrado às fls. 22/23.

Também restou incontroverso que a autora buscou a instituição bancária a fim de esclarecer e resolver a situação, que sua conta foi bloqueada, mas, ao final, não obteve sucesso na solução administrativa buscada.

E, uma vez constatada a verossimilhança da narrativa inicial, afigurou-se correta a inversão do ônus da prova, nos termos do inciso VIII do artigo 6º do CDC, não tendo o requerido dele se desincumbido como lhe competia, na forma do inciso II do artigo 373 do Código de Processo Civil.

Nitidamente, o que ocorreu no caso concreto foi que os fraudadores (funcionários ou representantes do banco, ou terceiros), mediante acesso (autorizado ou não) aos sistemas informatizados da instituição bancária, lograram acessar a conta da autora por aplicativo de celular, utilizando-se de uma fotografia sua, e a partir dela realizaram a transação impugnada, sem que qualquer mecanismo de segurança fosse acionado.

Como bem asseverou o d. Juízo *a quo* na r. sentença, a responsabilidade do banco é evidente nos autos, já que, além de não haver prova de livre manifestação de vontade pela consumidora, nem qualquer culpa desta em relação ao empréstimo irregular, nada fez o fornecedor no sentido de solucionar a questão, ocupando-se de defender a lisura de sua conduta.

A esse respeito, vale salientar que não convence a alegação acerca da presunção de validade da assinatura digital supostamente efetuada pela correntista por meio de aplicativo de celular, pois tal presunção é relativa e não se sustenta diante do contexto fático retratado nos autos; mesmo porque, como visto, a autora aduziu nunca ter se utilizado do serviço de acesso digital à sua conta – alegação de alta relevância que não foi especificamente impugnada pela instituição bancária e nada foi demonstrado documentalmente em sentido contrário.

No mais, o banco não se ocupou de apresentar nos autos qualquer documento que pudesse esclarecer as questões aqui debatidas, não havendo justificativa para ter permitido, sem o acionamento de qualquer mecanismo de segurança, a transação suspeita; não bastasse, sequer foi comprovada a disponibilização do valor do empréstimo na conta da autora.

Conforme o disposto na Resolução BCB 96/2021, com as alterações implementadas pela Resolução 365/2023, as instituições bancárias e de pagamento “*devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado*” (artigo 4º), devendo adotar condutas específicas atinentes à “*identificação e qualificação do titular da conta*” (artigo 6º, I), a fim de assegurar a “*integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados*” (artigo 16, I) e a “*proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos*” (inciso II).

No caso em discussão, tem-se demonstrado que o apelante não

se atentou às medidas dispostas especialmente sobre os *procedimentos de controle, verificação e validação de identidade, qualificação do titular e autenticidade das informações prestadas* (artigo 4º), sobre o *fornecimento prévio de prospecto de informações essenciais ao consumidor* (artigo 6º, § 2º) e sobre a *integridade, autenticidade e confidencialidade das informações, e proteção contra acesso não autorizado* (artigo 16, incisos I e II).

Não bastasse, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à “*identificação e à avaliação de riscos*” (inciso II), incluindo a “*análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios*” (alínea “d”), além de “*controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes*” (inciso III, alínea “k”) – o que se aplica destacadamente às duas transferências impugnadas na inicial.

Ou seja, de fato há, por força normativa, responsabilidade dos bancos tanto pela correta conferência e validação da identidade de seus clientes, quanto pela segurança na gestão de dados pessoais e sigilosos, inclusive no que toca ao perfil econômico, sem que isso importe em violação à privacidade ou em descumprimento contratual – pelo contrário, a aplicação de mecanismos de segurança e análise de perfil é medida que demonstra nada mais que o cumprimento do dever de cautela da fornecedora em sua atuação perante o mercado de consumo.

Também não se poderia cogitar de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois aquela de forma alguma deu causa à fraude e estes apenas lograram o intento em razão das vulnerabilidades dos sistemas de controle interno do banco requerido, a quem incumbia prestar um serviço seguro (artigo 4º, II, 'd', do CDC) e livre de riscos (artigo 6º, I, do mesmo diploma legal).

Evidente, assim, que o banco apelante agiu de forma a desrespeitar seus deveres como fornecedor, previstos na legislação consumerista vigente, e também as obrigações existentes na regulamentação infralegal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Constatável, portanto, a ocorrência de fortuito interno abrangido pelo risco da atividade da instituição bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ, *in verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

A culpa se configurou *in vigilando*, responsabilizando-se o fornecedor pelos danos causados ao autor, também com fundamento no artigo 927 do Código Civil, parágrafo único: “*Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*”.

Confira-se a jurisprudência, inclusive desta c. Câmara:

PRELIMINAR – Cerceamento de defesa – Rejeição. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência – Insurgência por parte do réu – Irrazoabilidade - Contratação de empréstimo bancário com posterior transferência de valores para empresa terceira - "Golpe da falsa portabilidade" - Fraude cometida mediante vazamento de dados da autora – Falha na segurança dos serviços do réu - Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – De rigor a restituição à autora dos valores descontados de seu benefício previdenciário – Danos morais caracterizados – Precedente - (...) Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1010142-55.2024.8.26.0309; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2025)

DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. EMPRÉSTIMO E ABERTURA DE CONTA FRAUDULENTA. Sentença procedente. Recurso de ambos os réus. RECURSO DO BANCO ORIGINAL. Apelo que não se insurge frontalmente contra a r. decisão de Primeira Instância. Recurso que não apresenta fundamentos jurídicos que poderiam levar, em tese, à reforma da decisão atacada. RECURSO DO BANCO C6. Fraude reconhecida. DANO MORAL. Ocorrência. Desconto em benefício previdenciário de natureza alimentar, além de acesso e uso dos dados pessoais. Dano presumível e indenizável "in re ipsa".

Indenização. Redução. Descabimento. Compensação indevida. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. De rigor ante a presença dos requisitos. Sentença mantida. Apelação do corréu Banco Original não conhecida e recurso do Banco C6 não provida. (TJSP; Apelação Cível 1006785-80.2022.8.26.0198; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franco da Rocha - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2025)

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. CONTA ABERTA MEDIANTE FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS MANTIDOS. RECURSO NÃO PROVIDO. (...) Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com indenização por danos morais, para declarar a nulidade do contrato celebrado entre as partes, reconhecer a ineficácia e inexigibilidade das movimentações financeiras realizadas na conta vinculada, e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). (...) A simples apresentação de documentos pessoais e fotografia da vítima, desacompanhados de metadados que atestem a regularidade da contratação, não afasta a responsabilidade da instituição financeira, que tem o dever de adotar mecanismos eficazes de validação da identidade dos usuários. 3. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não elide a responsabilidade da instituição financeira, em razão do risco da atividade, conforme consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. 4. Configurado o nexo causal entre a falha na prestação do serviço bancário e o dano sofrido pela vítima (...). IV. DISPOSITIVO Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009938-52.2024.8.26.0554; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2025)

Assim, de rigor o reconhecimento da inexistência da contratação questionada na inicial, ficando mantida a r. sentença nesse particular.

No campo dos danos materiais, a restituição dos valores indevidamente desfalcados do benefício previdenciário do requerente é consequência lógica do acima decidido.

Fica mantida, portanto, a condenação imposta, inclusive no tocante à restituição de forma dobrada, eis que a conduta do requerido não

configurou engano justificável, importando, pelo contrário, em grave violação à boa-fé objetiva – daí porque aplicável o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no EAREsp 676.608/RS.

No mesmo sentido, os precedentes:

Apelação cível – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença que julgou procedentes, em parte, os pedidos preambulares – Insurgência de ambas as partes. (...) Recurso de apelação do autor – Acolhimento – Restituição em dobro do valor indevidamente descontado do benefício previdenciário que independe de má-fé dos réus – Incidência na espécie do entendimento da C. Corte Especial do E. STJ no EAREsp nº 676.608/RS (...) - Sentença reformada - RECURSO DO AUTOR PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1014988-87.2021.8.26.0320; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2025)

Ação declaratória c.c. indenizatória – Empréstimo consignado (...) - Pretendida a declaração de inexistência de relação contratual, cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais decorrentes de empréstimo consignado que a autora alega não ter contraído - (...) Banco réu que não logrou demonstrar a legitimidade do título questionado, ônus que lhe cabia – (...) Reconhecimento da inexistência do título impugnado, com a restituição dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, que se impõe. Cédula de crédito bancário - Repetição de indébito – Pretendida pela autora a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário – Admissibilidade em parte – STJ que decidiu que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva - Pronunciamentos atuais do STJ que se aplicam ao caso em tela – (...) – Sentença reformada em parte. (...) (TJSP; Apelação Cível 1001466-11.2024.8.26.0474; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 08/10/2025)

Acertadamente, os juros de mora e a correção monetária devem ser contados a partir da data de cada contratação, inclusive porque, uma vez



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaradas inexistente a relação, aplica-se a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça.

No tocante aos danos morais, entende-se que seu reconhecimento nas hipóteses envolvendo fraudes em contratos bancários não é automático, dependendo da análise das particularidades de cada caso concreto.

Na presente hipótese, foi possível constatar que o contexto fático vivenciado pela autora foi, de fato, causador de abalo emocional de alta importância, notadamente por se tratar de pessoa idosa, simples e de baixa renda, que recebeu impacto psicológico significativo ao tomar ciência de que terceiros obtiveram êxito em realizar uma contratação em seu nome, à revelia do banco requerido – fato que rompeu com sua tranquilidade e com as legítimas expectativas que mantinha em relação ao banco a quem confiou suas economias.

Não bastasse, também ficou demonstrado que a cliente teve de buscar, sem sucesso, medidas administrativas no intuito de esclarecer e solucionar o ocorrido, dispendendo significativo tempo útil – o que também permite concluir que tomou, tão logo pôde, as medidas que estavam ao seu alcance, visando mitigar o prejuízo sofrido e demonstrando boa-fé.

Frise-se, ainda, que a propositura desta demanda ocorreu poucos meses após o ocorrido, a demonstrar que a autora foi diligente na busca por seus direitos, o que decerto decorreu do impacto significativo que os prejuízos causados pela falha de segurança do requerido tiveram em seu planejamento financeiro e sua subsistência, notadamente em função dos descontos mensais de cerca de R\$ 1.000,00 em seu benefício previdenciário.

Diante disso, seria inviável considerar que a situação vivenciada se tratou de um mero dissabor cotidiano sem maiores consequências, impondo-se o reconhecimento do dano moral aventado na inicial e bem reconhecido na r. sentença.

Em relação ao *quantum* reparatório, é sabido que o dano dessa natureza não pode ser recomposto integralmente, já que é imensurável em termos de

equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor. (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)*”.

Partindo dessas premissas e analisada a completude dos fatos tratados nesta ação, constata-se que o importe indenizatório fixado na r. sentença – R\$ 10.000,00 – se afigura adequado ao caso e é compatível com os precedentes desta c. Câmara, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e ao duplo caráter da condenação, em especial em seu vetor preventivo, servindo para desencorajar a reiteração do banco na conduta lesiva.

A correção monetária foi corretamente fixada a partir da r. sentença e, igualmente, os juros a partir do evento danoso.

Portanto, a despeito das impugnações deduzidas pelo banco em seu apelo, mantém-se a r. sentença, pois conferiu efetiva justiça à lide posta.

Em consequência, majoram-se os honorários sucumbenciais de 10% para 20% do valor atualizado da condenação.

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES
Relator