



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000258545

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003869-38.2024.8.26.0575, da Comarca de Casa Branca, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SERGIO APARECIDO FONSECA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 24 de março de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1003869-38.2024.8.26.0100.

Comarca: Casa Branca – SP - 2ª Vara Judicial.

Juiz de 1ª Instância: José Alfredo de Andrade Filho

Ação: Declaratória e Indenizatória.

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A. (réu).

Apelado: Sergio Aparecido Fonseca (autor).

VOTO 6757

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Renovação de empréstimo. Novos empréstimos. Taxa de juros. Fraude. Inexistência de relação jurídica. Restituição dobrada. Indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Apelo do réu.

Falta de comprovação, pela instituição financeira, quanto à ausência de falha no sistema de segurança ou de fato que excluísse a responsabilidade pelo evento danoso. Operações realizadas de forma sequencial no mesmo dia, e que destoam do perfil de movimentação financeira do consumidor. Fortuito interno caracterizado. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Responsabilidade objetiva. Indenização por dano moral afastada. Redimensionamento da verba honorária. Sentença reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da sentença exarada às f. 144/155, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Judicial da Comarca de Casa Branca/SP, que julgou a ação dos seguintes termos: “(...), **JULGO PROCEDENTE a pretensão exordial para o fim de: a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes no tocante aos contratos de empréstimos nºs. 910002153932, 910002153935 e 998000604714, tendo como corolário a declaração de inexistência de débito do autor quanto a eles; b) condenando-se o réu, ainda, à restituição simples dos valores indevidamente descontados no importe de R\$ 4.767,88 (fls. 125/127), sem prejuízo de outros que porventura tenham sido descontados no decorrer da lide, compensando-se a quantia R\$ 712,29 (fls. 30/32 e 46), a qual quitou um anterior contrato de empréstimo que o autor possuía, cujo montante deverá ser apurado em futuro cumprimento de sentença, mediante incidência de correção monetária desde a data dos descontos e juros de mora legais contados da citação e; c) bem condenando a instituição financeira ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), a ser atualizado, com correção monetária a partir da publicação desta sentença (Súmula 362/STJ) e juros legais a contar da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), confirmando e tornando definitiva a**

liminar de fls. 56/58, resolvendo, pois, o mérito da ação, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Vale dizer que a correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos dos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei n.º 14.905/2024, do seguinte modo: a) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei n.º 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e os juros de mora serão de 1% ao mês; b) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei n.º 14.905/2024), os índices a serem adotados serão os seguintes: b.1) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b.2) a taxa SELIC, com dedução do IPCA-IBGE, quando incidirem apenas os juros de mora (artigo 406, §1º, do Código Civil), adotando-se, para este caso, a metodologia divulgada pelo Conselho Monetário Nacional (Resolução 5.171, de 2024); b.3) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Em razão da sucumbência, arcará o requerido com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, estes últimos fixados em 10% do valor atualizado do total da condenação. (...)”.

A instituição financeira, apelante, (f. 159/172), alega a higidez do vínculo contratual e afirma que houve a disponibilização do crédito em favor da parte autora, o que legitima os descontos procedidos. Sustenta que o apelado não só contratou o empréstimo, como renovou e usufruiu dos valores e afirma que restou demonstrado que o autor teria contribuído para o dano ocorrido, tendo em vista que teria transmitido a terceiros a senha e código de segurança para efetivação da avença. Argumenta inexistência de ato ilícito a ensejar o dever reparatório pela instituição financeira. Requer a reforma da sentença visando à improcedência dos pedidos autorais. Subsidiariamente, pugna pela redução do montante fixado a título reparatório de ordem moral e que a repetição de valores se dê na forma simples.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 179/185).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 173/174).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

É ação declaratória de inexistência de débito e indenizatória por danos materiais e morais, na qual a parte autora, pleiteia a nulidade dos contratos de empréstimo n.º 910002153932, n.º 910002153935 e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nº 998000604714, com devolução em dobro das quantias pagas.

Segundo consta da inicial, em 22.08.2024 o autor teria recebido legação no aparelho celular de pessoa de voz feminina e se identificando com preposta do banco ré, ofertando-lhe proposta de renovação de empréstimo, (f. 22).

Consta que o demandante teria aceitado a proposta e passou a conversar com a atendente por meio de aplicativo de mensagem, tendo realizado os procedimentos solicitados para a contratação que diminuiria as parcelas da contratação anterior, no entanto, teria realizado a contratação de novos empréstimos, (f. 26/32), com creditamento no valor de R\$ 5.093,00, que, posteriormente, foi integralmente transferido via PIX em favor de terceiro desconhecido, além do importe de R\$ 800,00, que o demandante já possuía em conta corrente, (f. 46/47).

O autor atribui responsabilidade ao Banco pelo prejuízo suportado, por ocorrência de falha no serviço prestado.

Por decisão de f. 56/58, foi deferido o pedido de tutela de urgência formulado para suspensão da cobrança relativa aos empréstimos.

Citado, o banco apresentou contestação, com documentos, e o autor se manifestou em réplica.

O réu opinou pelo julgamento antecipado, (f. 140/143), e o feito foi sentenciado pela procedência dos pedidos.

Inconformado, apelou o Banco.

Em que pesem os argumentos do apelante, o recurso não comporta acolhida.

Isso porque, pelos elementos contidos nos autos, não restou devidamente comprovado, na hipótese, a culpa exclusiva da vítima, a fim de que fosse afastada a responsabilidade do Banco pelo evento danoso ou ainda falta de comprovação do direito do autor.

Cumprе mencionar ser indubitoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da apelada frente à estrutura técnica e financeira do réu. (CDC, art. 2º e art. 3º e Súmula 297 do STJ).

Pela documentação acostada aos autos, é

possível concluir que o autor foi vítima de golpe.

Embora inexistentes informações detalhadas a respeito da dinâmica da fraude. O que se sabe é que suposta preposta do Banco teria acionado o autor para oferecer melhores condições de empréstimo já existente, a indicar o conhecimento prévio dos dados do autor pelo estelionatário.

O que se pode concluir, é que o correntista teve a conta bancária invadida, porquanto foram realizadas três operações financeiras, todas no mesmo dia, (22.08.2024, de forma sequencial, entre 14h14min e 14h21min), em valores e ocorrências que, de fato, destoam do perfil de atividade financeira do cliente, (f. 44/49).

Embora o apelante tenha arguido que o autor teria contribuído para a ocorrência do golpe, ao permitir que terceiros estelionatários teriam acessado a conta do autor por meio de fornecimento de senha pessoal, em sistema de autoatendimento, fato é que nenhuma prova concreta foi produzida a esse respeito.

Inexistem gravações internas que pudessem corroborar tais alegações ou outras provas nesse sentido. Também inexistente comprovação de que as operações tenham sido realizadas diretamente do aparelho celular de propriedade do apelado.

A instituição financeira, embora possa rastrear eventual acesso do cliente, deixou de comprovar a regular contratação mencionada na inicial ou de demonstrar, de forma concreta, tenha contribuído o apelado com a ocorrência da fraude.

E, embora intimada à especificação de provas, o apelante opinou pelo julgamento antecipado do feito.

A sentença fundamentou a procedência dos pedidos, nos seguintes termos:

“(…) cabia ao réu o dever de checar a regularidade das operações, sobretudo porque fugiam completamente ao padrão de utilização do consumidor. Nota-se que as operações de empréstimos e posteriores transferências foram realizadas todas no dia 22/08/2024 e em curto prazo de tempo. Entre às 14:14 e 14:22 foram realizados os três empréstimos bancários (fls. 26/32) e às 14:28 e 14:37 as duas transferências PIX para terceiros (fls. 23/24). Fere a lógica do razoável a realização de tais operações em sequência, ainda mais porque os empréstimos, da forma como foram realizados, somados, passaram a

comprometer praticamente toda a renda do autor, inclusive em percentual muito superior à sua margem consignável. Em que pese o respeito pelos argumentos defensivos, tem-se como incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude, buscando com a presente demanda a declaração de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações de empréstimos e transferências PIX realizadas em sua conta, assim como responsabilização do banco réu pela cobrança de tais transações bancárias, as quais o autor reputa como ilegítimas. Assim sendo, não há como afastar a aplicação da Súmula nº 479 do C. STJ ao caso em tela, que assim dispõe: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Observa-se que o autor tomou as medidas administrativas cabíveis à época, como se constata pelo boletim de ocorrência às fls. 33/34, ainda que este tenha sido realizado posteriormente. Repita-se, não houve por parte do réu a diligência necessária e esperada na fiscalização das operações, de modo que deveriam ter sido bloqueadas ou ao menos confirmadas antes da autorização, uma vez que os empréstimos e os saques realizados na conta do autor destoam completamente do perfil de consumo do requerente, conforme comprovam os extratos bancários anexados à inicial. Diante de tal notória disparidade, cumpria ao requerido a adoção de mecanismos destinados a identificar a fraude e confirmar a autenticidade das operações, com bloqueio das movimentações suspeitas, os quais não restaram demonstrados. Na hipótese em apreço, é indiscutível que o requerido deixou de agir com a eficiência que se espera das instituições bancárias, em razão da essencialidade do serviço que prestam e do dever de segurança que lhes é imposto por lei, a teor do que dispõe o artigo 8º do CDC: "Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito". Destarte, patente a responsabilidade objetiva do réu pela reparação dos danos experimentados pela parte autora, uma vez que por exercer atividade lucrativa e com risco inerente, assume perante os consumidores as consequências dos danos decorrentes dessa atividade, mormente quando não demonstrada a adoção das cautelas devidas, eis que permitiu que terceiros realizassem transações ilícitas, fato que configura inegável falha na prestação de serviços. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Ressalte-se, ainda, que não ficou comprovada culpa exclusiva, tampouco concorrente da vítima, mas sim, pelo contrário, que a situação noticiada nos autos evidencia a falha na prestação de serviços pelo réu, notadamente porque fraudadores, munidos de informações pessoais do

autor, entraram em contato com ele como se fossem funcionários do banco, estando aí a primeira falha, a qual ainda se estendeu, culminando com a realização de empréstimos sequenciais e transferências sem qualquer intervenção bancária a fim de confirmar a veracidade e autenticidade das operações (...)", (f. 147/149).

Também inexistente nos autos, comprovação de que o Banco tenha adotado medidas de segurança a fim de bloquear eventuais operações financeiras que destoassem do perfil da cliente ou de que tenha buscado contato telefônico ou qualquer outro meio, a fim de comprovar a autenticidade da contratação ou das operações nos valores apontados.

Nessas condições, andou bem o D. Juízo de origem ao reconhecer a responsabilidade do apelante pelo dano suportado pela consumidora.

É que incide na hipótese, o disposto no § 1º do art. 14 do CDC:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido".

Destarte, caberia à instituição financeira a comprovação de que não houve falha no serviço bancário e de que teria sido garantida a segurança adequada contra fraudes ao consumidor, o que não restou comprovado.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF2: *"9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos".*

Essas circunstâncias levam à conclusão de que houve, sim, fortuito interno, a caracterizar a falha no sistema de

segurança do réu.

Assim, em que pesem os argumentos do apelante, considero que estão presentes todos os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno. IV. DISPOSITIVO E TESE* *5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.”*, (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que se refere ao pedido do apelante de que os valores a serem restituídos sejam realizados na forma simples, o apelo carece de interesse recursal, porquanto já foi estabelecida a devolução simples na r. sentença recorrida.

No tocante à condenação do réu relativamente à indenização por dano moral, entendo que o julgado comporta reparo.

Isso porque, com relação aos danos morais, o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo decorrente do ato.

E, embora os fatos narrados sejam graves e certamente tenham causado angústia no autor, não restou comprovado nos autos violação das esferas da intimidade, privacidade ou honra da parte, a ensejar a condenação de ordem moral.

O golpe sofrido é imputável a terceiro, sendo responsável a instituição financeira pela reparação material.

Acrescenta-se que inexistente prova nos autos de que tenha havido efetiva negativação em nome do autor ou outro agravamento decorrente do evento danoso.

Não se verifica, portanto, a ocorrência do dano moral passível de ser indenizado, de modo que o apelo merece provimento nesta parte.

Considerando o parcial provimento do recurso interposto pelo réu, e que o apelado sucumbiu de um dos pedidos formulados na inicial, (indenização por dano moral), deverá ser observado, na hipótese, o quanto disposto no art. 86, *caput* do CPC, considerando a sucumbência proporcional; no que se refere ao percentual dos honorários advocatícios, fica mantido o percentual arbitrado na sentença, em 10% sobre o valor da condenação, (parte que sucumbiu), nos termos do art. 85, § 2º do CPC, e observada a assistência judiciária gratuita.

Disso tudo, conclui-se pela reforma parcial da r. sentença proferida, afastando-se a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral, e redimensionada a verba



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorária nos termos expostos, devendo ser mantida, no mais, a sentença proferida.

Ante o exposto, voto por DAR PROVIMENTO EM PARTE ao recurso interposto para afastar a condenação da instituição financeira ré ao pagamento de indenização por dano moral, para estabelecer a sucumbência proporcional, (art. 86 do CPC), e arbitrar a verba honorária em favor do réu em 10% sobre o valor da condenação, (parte que sucumbiu), nos termos do art. 85, § 2º do CPC, observada a assistência judiciária gratuita concedida; e mantida, no mais, a sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator