



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000211823**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004005-23.2024.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CLENILDA OLIVEIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 7.306**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004005-23.2024.8.26.0191**

**APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S/A**

**APELADA: Clenilda Oliveira dos Santos**

**COMARCA: Ferraz de Vasconcelos**

**JUIZ DE ORIGEM: João Luis Calabrese**

APELAÇÃO CÍVEL. Bancário. Golpe. Ação condenatória. Sentença de parcial procedência. Apelação do banco. RESPONSABILIDADE DO BANCO. Inexistência de empecilho para realização de diversas operações em dissonância com perfil da consumidora. Instituições financeiras têm dever de impedir operações atípicas. Jurisprudência do STJ. Falha no dever de segurança. Defeito do serviço caracterizado. Culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor não provada. Fortuito interno não exclui responsabilidade do fornecedor. Devida responsabilização do banco. DOBRO. Pretensão ao pagamento em dobro do valor indevidamente descontado. Ausência de prova de violação à boa-fé pelo banco, também vítima da fraude. Indevido pagamento em dobro. Interpretação do STJ do art. 42, par. ún., do CDC. DANO MORAL. Fraude bancária não implica necessariamente dano moral. Jurisprudência. Ausência de prova de ofensa a qualquer dimensão da dignidade humana. Reparação indevida. Sentença parcialmente reformada. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. Suposta resistência do banco em fornecer documentos. Ausência de dever claro de manter dados solicitados por mais de seis meses. Litigância de má-fé não caracterizada. Multa afastada. Sentença parcialmente reformada. Recurso do banco réu parcialmente provido.

**Vistos.**

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S/A em face da sentença que julgou a ação contra ele ajuizada por Clenilda Oliveira

dos Santos.

A parte autora é cliente do banco réu e, em 7 de junho de 2024, recebeu entrega de um motoboy, que lhe pediu foto para confirmar o recebimento. Na mesma data, o aplicativo do banco foi liberado em certo dispositivo e acessado pela primeira vez (cf. informação do banco, fls. 57) para realização de uma série de operações sem consentimento da parte autora (contratação de empréstimos consignados, realização de transferências para terceiros e pagamento de boletos). A parte autora negou tê-las feito e solicitou seu desfazimento ao banco. Ante a resistência do banco, a parte autora ajuizou esta ação buscando o reconhecimento da nulidade dos empréstimos, pagamento em dobro dos valores retirados de sua conta e reparação por dano moral.

Instadas a especificar provas, a parte autora requereu que o banco apresentasse prova das contratações dos empréstimos consignados e dos IP e dados de geolocalização das demais operações (fls. 337), o que foi deferido pelo Juízo (fls. 346). O banco, por sua vez, informou que os dados eram desnecessários e que já não dispunha deles (fls. 349).

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 365/374 e 391/392), nos termos seguintes:

(1) o banco não provou a contratação dos empréstimos, razão por que os respectivos débitos foram declarados inexistentes; (2) o banco foi ainda condenado a pagar em dobro o valor descontado do benefício da autora; (3) as demais operações impugnadas envolveram valor substancial em curto período de tempo, em dissonância com o perfil de uso da conta pela autora, concluindo-se que foram resultado de falha de segurança do banco, que foi condenado no pagamento em dobro do prejuízo sofrido pela cliente; (4) reconheceu dano moral, condenando o banco no pagamento de R\$ 10.000,00 em reparação; (5) condenou o banco no pagamento de multa por descumprimento da determinação judicial de cessação dos descontos no benefício da autora; (6) condenou o banco em multa de 5% do valor da causa por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

litigância de má-fé, por resistência à apresentação dos documentos, determinada na decisão de fls. 346; (7) condenou o banco réu nos ônus sucumbenciais, fixando honorários de 15% do valor da causa.

O banco réu apela (fls. 396/413), alegando que (1) as operações impugnadas são válidas, pois realizadas com uso de senha e código de uso pessoal, como comprovado pelos documentos juntados aos autos; (2) não deve ser responsabilizada por operações de natureza diferente (transferências por Pix, pagamentos de boletos e compras em débito) supostamente não questionadas pela parte autora, não se preenchendo os requisitos da responsabilidade civil (artigos 186, 187 e 927 do CC). Subsidiariamente, argumenta que (2) o banco foi vítima de fraude, não devendo ser condenado por dano moral ou litigância de má-fé; (3) o valor da reparação por dano moral é exagerado e deve ser reduzido; (4) incabível sua condenação no pagamento em dobro do prejuízo da autora, pois não houve cobrança constrangedora, condição para aplicação do par. ún. do art. 42 do CDC. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

Recurso tempestivo.

Preparo recolhido corretamente (fls. 414/415 e 433).

Contrarrazões a fls. 421/432.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 05/02/2026 (fls. 434).

**É O RELATÓRIO.**

O recurso merece parcial provimento.

O banco nega sua responsabilidade pelo prejuízo da consumidora, alegando

culpa exclusiva de terceiro e ausência de defeito do serviço (art. 14, § 3º, inc. I e II, do CDC).

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano adveio de operações feitas por terceiros em nome da consumidora.

Quanto ao defeito do serviço, a jurisprudência entende que as instituições financeiras têm o dever de obstar operações que destoem do padrão de movimentações do consumidor, como ilustra a seguinte ementa de julgado de 13/10/2025 do STJ:

3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de **verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.**

4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, **porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço.**

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos e cedeu o seu cartão a terceiros, situação que deu ensejo às movimentações financeiras questionadas, as quais, entretanto, destoavam do padrão de consumo da correntista, caracterizando-se como manifestamente atípicas, o que caracteriza a falha na prestação do serviço da instituição financeira.

(REsp n. 2.229.245/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª

T., j. em 13/10/2025, g. n.)

Na hipótese dos autos, a falha do dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC) consistiu na ausência de empecilho para a realização, em poucos dias, de dezenas de operações (cf. extrato de junho de 2024, fls. 70 e 291/292), em total dissonância com o perfil de movimentações da parte autora, verificável pelos extratos de outros meses (fls. 68 e 71). Essa percepção é reforçada pela informação de que o aplicativo do banco foi habilitado em dispositivo e acessado pela primeira vez em 7 de junho de 2024, mesma data em que começaram as operações inusuais (cf. resposta administrativa do banco, fls. 57).

Enfim, esse defeito do serviço (inexistência de óbice à realização de várias operações em pouco tempo) foi *determinante* para que os criminosos fossem beneficiados com as transações impugnadas, havendo claro nexo de causalidade entre a omissão do banco e o prejuízo da consumidora.

Quanto ao fato de terceiro, não ocasionou *exclusivamente* o dano e, portanto, não justifica o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável do qual resulta necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, *não* relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representou risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Esse foi o raciocínio que fundamentou a responsabilização objetiva de instituições bancárias pelo STJ em situações muito semelhantes à presente: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações*

*bancárias*” ([tema 466](#) e súm. 479).

No mesmo sentido a jurisprudência deste Tribunal, exemplificada na seguinte ementa de caso parecido ao analisado:

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. "GOLPE DA PORTABILIDADE". "SIM SWAP". FRAUDE POR CLONAGEM DE CHIP. INVASÃO DE CONTA CORRENTE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. ESTORNO PARCIAL. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. Sentença de procedência parcial. Insurgência do réu. Falha na prestação de serviços pelo banco. Fortuito interno. Evidente a falha na prestação de serviço por parte do réu, concretizada pela sua desídia ao permitir a realização das transações bancárias atípicas por terceiro fraudador fazendo-se passar pela autora. A falha no serviço prestado pelo banco proporcionou a fraude. (...).

([Ap. 1024249-86.2023.8.26.0003](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; d. j.: 24/11/2025, g. n.)

O banco apelante tem melhor sorte quanto à questão do pagamento em dobro.

De acordo com o STJ, a condenação em pagamento em dobro do valor, prevista pelo art. 42, par. ún., do CDC, exige prova de violação da boa-fé objetiva pelo credor:

13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão [30/03/2021].

([EAREsp n. 676.608/RS](#), rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021.)

No caso dos autos, as operações impugnadas foram realizadas por terceiro que se passou pela parte autora, fraude da qual o banco também foi vítima. Conclui-se, portanto, não haver prova de ofensa da boa-fé objetiva pelo banco, razão pela qual o ressarcimento do valor descontado deve ocorrer de forma *simples*.

O banco ainda repudia sua condenação em reparação por dano moral.

O dano moral advém da ofensa ilícita a alguma dimensão da dignidade humana, em geral direitos da personalidade (honra, intimidade, imagem etc.). Veja-se a concepção defendida por Maria Celina Bodin de Moraes:

Uma vez que está constitucionalmente determinado que a proteção da dignidade humana é o objetivo primordial do ordenamento, pode-se concluir que, na realidade, 'toda e qualquer circunstância que atinja o ser humano em sua condição humana, que (mesmo longinquamente) pretenda tê-lo como objeto, e que negue sua qualidade de pessoa, de fim em si mesmo, será automaticamente considerada violadora de sua personalidade e, se concretizada, causadora de dano moral a ser indenizado'. Dano moral será, em consequência, a lesão a algum dos substratos que compõem, ou conformam, a dignidade humana, isto é, a violação a um desses princípios: i) liberdade, ii) igualdade, iii) solidariedade e iv) integridade psicofísica de uma pessoa.

(“*Conceito, função e quantificação do dano moral*” in Revista IBERC, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 1–24, 2019, g. n.)

No caso sob análise, a consumidora não logrou demonstrar de que forma a contratação das operações impugnadas extrapolou a esfera patrimonial e prejudicou substancialmente qualquer dos aspectos arrolados acima, deixando de demonstrar a ocorrência de negativação de seu nome ou ameaça a sua subsistência.

Sem prova de ofensa a qualquer expressão de sua dignidade humana, conclui-se que efetivamente não houve dano moral, razão por que a condenação do banco no pagamento de reparação deve ser afastada. No mesmo sentido o entendimento do STJ: “

6. O acórdão recorrido está em consonância com a jurisprudência

do STJ no sentido de que fraude bancária ou descontos indevidos, sem circunstâncias agravantes e sem comprometimento relevante da renda, não configuram automaticamente dano moral, incidindo a Súmula n. 83 do STJ.

([AREsp n. 2.980.323/SC](#), rel. Min. João Otávio de Noronha, 4ª T., j. em 16/12/2025, g. n.)

Por fim, analisa-se a condenação do banco por litigância de má-fé. Veja-se o fundamento da sentença (fls. 373, g. n.):

Ademais, o descumprimento da ordem judicial de fls. 346 [apresentação de documentos comprobatórios da contratação dos empréstimos e dados sobre as demais operações impugnadas], sob a justificativa falha de prazo de retenção de dados, quando o banco teve ciência dos fatos e da demanda judicial dentro do suposto período, evidencia uma resistência injustificada à produção de provas e uma intenção deliberada de obstruir a busca pela verdade. Tais atitudes configuram litigância de má-fé por parte do réu, nos termos do artigo 80, incisos II, IV e V, do CPC. A alegação de que a autora teria agido de má-fé é igualmente descabida, uma vez que todas as suas alegações foram devidamente comprovadas ou não foram infirmadas por provas do réu.

Dessa forma, o réu deve ser condenado por litigância de má-fé, tendo em vista a gravidade das condutas praticadas ao longo do processo.

Segundo o próprio banco, não havia como cumprir a determinação judicial de fls. 346 por as operações terem sido realizadas havia mais de seis meses (“os contratos foram firmados no mês de Junho de 2024, ou seja, há mais de 6 meses, enquanto a consulta somente é possível até o prazo máximo de 06 meses”, fls. 349).

Os instrumentos dos empréstimos foram juntados pela própria autora (fls. 72/75). O que efetivamente faltou foram os dados de IP e geolocalização dos acessos ao aplicativo do banco que originaram as operações impugnadas.

A despeito da reclamação da autora, processada administrativamente pelo banco (cf. respostas, fls. 44/58), as partes não mencionaram qualquer norma que exija a manutenção desses dados (IP e geolocalização) por mais de seis meses, de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma que a explicação do banco réu é plausível e não justifica seu enquadramento como litigância de má-fé, devendo a multa ser afastada.

Assim, a sentença deve ser reformada para afastar a condenação do banco no pagamento (1) em dobro do prejuízo da consumidora; (2) de reparação por dano moral e (3) de multa por litigância de má-fé.

Em razão da vitória parcial do banco, os ônus sucumbenciais devem ser divididos igualmente entre as partes, fixando-se honorários de 15% do valor do proveito econômico de cada uma, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

A obrigação da parte autora de arcar com a sucumbência fica suspensa enquanto ela for beneficiada pela gratuidade judiciária, concedida a fls. 117.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL À APELAÇÃO.**

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**  
Relator