



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164394

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004065-34.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada EUNICE DE SIQUEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52145

APELAÇÃO Nº 1004065-34.2025.8.26.0361

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: EUNICE DE SIQUEIRA

COMARCA: MOGI DAS CRUZES - 4ª VARA CÍVEL

JUIZ: CARLOS EDUARDO XAVIER BRITO

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Transferência via PIX. Transações bancárias não reconhecidas pela autora. Não demonstrada a regularidade das operações contestadas ou que a autora tenha descuidado do dever de guarda e sigilo de suas informações bancárias. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Ressarcimento dos valores debitados da conta da requerente.

DANO MORAL. Dano moral caracterizado diante das peculiaridades do caso concreto. Quantum indenizatório fixado em R\$ 6.000,00, conforme requerido na inicial, que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

julgou procedentes os pedidos iniciais da ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral ajuizada por **EUNICE DE SIQUEIRA** em face do **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, para “I - **CONDENAR** o banco requerido a restituir a parte autora o valor de R\$2.946,61 (dois mil e novecentos e quarenta e seis reais e sessenta e um centavos), referentes aos danos materiais, a serem corrigidos monetariamente a partir do desembolso, índice IPCA, e juros de mora corrigidos pela taxa Selic, a partir da citação, art. 406 do Código Civil, observada a redação da Lei 14.905/2024. / II - **CONDENO** o réu no pagamento de danos morais, no valor de R\$ 6.000,00(seis mil reais), bem ajustados a espécie, face aos vetores supra considerados, a serem corrigidos monetariamente a partir do presente arbitramento, índice IPCA, e juros de mora pela Taxa Selic, corrigidos a partir da citação, art. 406 do Código Civil, observada a redação da Lei 14.905/2024.”. Diante da sucumbência, condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Apela o réu (fls. 349/376) sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois as transferências via PIX questionadas foram destinadas à própria conta da autora na instituição CELCOIN IP S.A., sem qualquer participação do banco recorrente. No mérito, argumenta que as operações foram realizadas regularmente por internet banking mediante uso de aparelho habilitado pela própria autora e digitação de senha pessoal e intransferível, conforme comprovam os LOGs e extratos juntados aos autos, caracterizando



culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II do CDC), uma vez que eventual fraude só foi possível porque a autora compartilhou seus dados bancários e senha com fraudadores, não tendo o banco qualquer responsabilidade sobre golpes aplicados por engenharia social, especialmente considerando as extensas campanhas educativas e medidas de segurança implementadas pela instituição. Subsidiariamente, requer a minoração dos danos morais para R\$ 2.000,00, valor compatível com a jurisprudência do TJSP para casos análogos, o afastamento da restituição dos valores por ausência de má-fé, e a redução dos honorários advocatícios para 10% sobre a condenação, postulando, ao final, a reforma total da sentença com a improcedência de todos os pedidos iniciais.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 383/393.

É o relatório.

Afasto a preliminar de ilegitimidade de parte arguida pelo banco recorrente.

O Banco Mercantil do Brasil S.A. é parte legítima para figurar no polo passivo da ação em que se discute a responsabilidade da instituição financeira decorrente de falha na prestação de serviço bancário, vez que incontroversa a relação jurídica entre as partes e a efetivação das operações bancárias impugnadas pela correntista, realizadas em 06/02/2025 (transferência PIX de R\$ 1.778,63 - fls. 21) e



em 07/02/2025 (transferência PIX de R\$ 1.167,89 - fls. 21) (fls. 04).

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade das transferências via PIX realizadas na conta da autora entre 06 e 07/02/2025 (fls. 21), que a autora não reconhece.

Na inicial, a autora nega que tenha realizado as transações (fls. 04/05) e nega, ainda, no curso do processo, que tenha aberto conta na instituição CELCOIN I (fls. 332), a qual tomou conhecimento apenas com a ação.

Diante das alegações da autora, cabia ao réu o ônus da prova da regularidade das transações contestadas, não sendo exigível da demandante prova de fato negativo.

O réu sustenta a regularidade das operações impugnadas, efetivadas por meio eletrônico, mas não apresentou documentos suficientes a comprovar que foram efetivadas mediante utilização de login/senha e dispositivo eletrônico previamente cadastrados pela própria requerente. O cadastro de dispositivo por eventual fraudador não exonera a instituição financeira de sua responsabilidade objetiva.

A mera apresentação de comprovantes das transferências eletrônicas é insuficiente, por si só, para comprovar a regularidade dos negócios questionados, vez que desacompanhada de outros elementos a demonstrar a anuência da requerente às operações

efetivadas por meio eletrônico.

A validade da operação deve ser demonstrada por prova irrefutável da manifestação de vontade da requerente, no sentido de aderir aos termos da contratação e autorizar as transferências.

Ademais, há que se destacar o perfil da correntista, que apenas saca seu benefício previdenciário mês a mês, sem nunca ter realizado qualquer transação via PIX ao longo de nove anos de relacionamento com a instituição financeira. Nesse sentido, corretamente consignou o magistrado sentenciante:

“No caso em exame, verifica-se ter a parte autora sido vítima de um “golpe”, no qual terceiros conseguiram movimentar sua conta bancária, através de um aplicativo da instituição bancária requerida e realizar as transferências, via PIX, mencionadas na peça exordial.

Observo, outrossim, que em análise ao perfil da parte autora, verifica-se que esta nunca havia realizado transferências via PIX, durante todo o período que manteve a sua conta perante a instituição bancária requerida, conforme comprovam os extratos juntados aos autos pela própria parte ré às fls. 158/311. Assim, as aludidas transações não fazem parte do perfil da parte requerente.”
(fls. 341)

Desse modo, não tendo os requeridos se desincumbido do ônus de comprovar a anuência da requerente aos termos das transações questionadas, conclui-se que ela não celebrou os negócios jurídicos em questão, tampouco autorizou os descontos feitos em sua conta corrente.

Ademais, destaca-se que o sistema informatizado (ou

eletrônico), que permite movimentações financeiras e transações bancárias, mediante a utilização de cartões magnéticos, assinaturas eletrônicas e senhas, não é infalível. Ao contrário, referido sistema está sujeito a falhas, tema que foi muito bem abordado pelo Superior Tribunal de Justiça. Confira-se:

"Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista. Inversão do ônus da prova - É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II, do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu na ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso parcialmente conhecido, mas não provido." (STJ REsp nº 727.843-SP, Rei. Min. NANCY ANDRIGHI, 3a Turma, j. 15.12.2005) (g.n.)

A alegação de excludente de responsabilidade em razão da culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro não prospera, pois ao contrário do que sustenta o banco recorrente, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco ao qual o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

De acordo com o entendimento consolidado na Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de*

operações bancárias”.

Ainda, nesse sentido deve ser observada a orientação do C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento sob a sistemática do artigo 1.040 do Código de Processo Civil, Recurso Especial nº 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, onde ficou definido que: *"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"*.

Na hipótese dos autos, não é possível afastar a responsabilidade do recorrente pelo dano material ocorrido, uma vez que deixou de adotar as medidas de prevenção necessárias, com o bloqueio das transações notoriamente suspeitas, a fim de evitar que fossem concluídas.

Não obstante o réu deter recursos tecnológicos para análise de movimentações financeiras suspeitas e do perfil de consumo da correntista, ele descurou de seu dever, o que evidencia a falha na prestação de seus serviços.

Ademais, o recorrente não comprova que a autora tenha contribuído para que o evento danoso tenha ocorrido, tampouco acostou documentos que indicassem que as operações impugnadas foram efetivadas com validação de senha e utilização de dispositivo



eletrônico já cadastrado pela requerente.

Desse modo, não comprovada a regularidade das operações impugnadas ou que a correntista tenha contribuído para o evento, ônus que incumbia aos réus (artigo 373, II do Código de Processo Civil), conclui-se que as operações contestadas, efetivadas em 06 e 07/02/2025 foram realizadas por terceiro, mediante fraude, razão pela qual a r. sentença corretamente determinou a restituição dos valores indevidamente debitados da conta da requerente.

Quanto à indenização por dano moral, o recurso também não merece amparo.

Muito embora não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, depreende-se que a requerente não experimentou meros dissabores.

Com efeito, a autora é aposentada, recebia à época benefício previdenciário no valor de R\$1.412,00 (fls. 17/18) e foi surpreendida com transferências eletrônicas, com a utilização do limite de cheque especial, que não autorizou, para depósito em conta bancária aberta em seu nome, por terceiros, mediante fraude.

Diante desse quadro, é manifesto o dano moral experimentado pela autora por situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico, diante da privação parcial de seu benefício



previdenciário e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que o ofensor não sinta as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso, o *quantum* indenizatório fixado na origem (R\$ 6.000,00), conforme requerido na inicial, não comporta redução, eis que aquém dos valores arbitrados por esta Câmara em casos semelhantes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, a r. sentença deve ser integralmente mantida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO ao recurso.**

AFONSO BRÁZ

Relator