



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000323847**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004120-74.2024.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CARMELITA MARIA COSTA DE MATOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CÉSAR ZALAF (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**PENNA MACHADO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 32.913**

**APELAÇÃO Nº 1004120-74.2024.8.26.0278**

**APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**APELADA: Carmelita Maria Costa de Matos**

**COMARCA: ITAQUAQUECETUBA**

**JUIZ “A QUO”: KLEBER LELES DE SOUZA**

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória de Inexistência de débito c.c. Repetição do Indébito, Indenização por danos morais e tutela de urgência. Golpe da compra de registro de gás. Sentença de procedência. Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e das Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inconformismo do Réu. Acolhimento em parte. Falha na prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Réu por força do ato ilícito praticado. Evidente a falha no dever de segurança. Débito inexigível. Danos morais. Configurados. Devolução dos valores de forma simples. Acolhimento. A devolução duplicada de indébito pressupõe conduta dolosa ou de má-fé do credor, o que não restou demonstrado na espécie. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE, apenas para determinar que a restituição dos valores descontados, seja feita de forma simples, oportunamente em liquidação de sentença, mantendo-se no mais, a r. Sentença proferida, apenas para determinar que a restituição dos valores descontados, seja feita de forma simples, oportunamente em liquidação de sentença, mantendo-se no mais a r. Sentença proferida, majorando-se a verba honorária para 12% do valor da condenação.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 124/134, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Declaratória de Inexistência de débito c.c. Repetição do Indébito, Indenização por danos morais e tutela de urgência, julgou procedentes os pedidos, para declarar a inexigibilidade dos débitos oriundos dos Contratos n.º 000807539527 no valor de R\$ 69.862,60 (fl. 101), n.º 000807539528 no valor de R\$ 9.504,39, n.º 256319 no valor de R\$ 5.285,00 e n.º 256320 no valor de R\$ 2.940,00 (fl. 89) e; condenar a Requerida à restituição dos valores pertencentes à Autora eventualmente descontados ou debitados indevidamente de sua conta corrente ou benefício previdenciário, em razão de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parcelas dos empréstimos indevidos e transferências fraudulentas, valores estes a serem apurados em liquidação de sentença, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso, e com juros de mora de 1% ao mês, também desde cada desembolso, devendo serem observados os termos da Lei n.º 14.905/2024 (atualização monetária pelo índice do IPCA, e juros de mora com índice calculado pela diferença entre a taxa SELIC e o IPCA), a partir de sua entrada em vigor; e ao pagamento de indenização por danos morais, no equivalente a R\$10.000,00, com atualização monetária e juros de mora, consoante fixação acima.

Ante a sucumbência, condenou a Parte Ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios sucumbenciais, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Houve a interposição de Embargos de Declaração às fls. 137/141, os quais foram acolhidos para sanar a omissão quanto à possibilidade de compensação dos valores bloqueados em conta de titularidade da Embargada, com os devidos valores pela Embargante, se o caso, com devida apreciação em sede de cumprimento de sentença (fls. 226/228).

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 232/245), alegando, em síntese, que a r. Sentença *a quo* incorreu em erro ao enquadrar o evento danoso como fortuito interno, quando na verdade, os fatos narrados e comprovados demonstram de maneira inequívoca a ocorrência de um fortuito externo, consubstanciado na culpa exclusiva de terceiro (os criminosos) e na negligência da própria Apelada.

Ressalta ser imperioso que se reconheça que a atuação do criminoso que utiliza a própria senha e os dados sensíveis da vítima, após uma complexa manobra de engenharia social, descaracteriza o evento como falha de segurança bancária.

Consigna que o golpe de engenharia social afasta a incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, pois o dano não é gerado por um fortuito interno, mas por um fortuito externo, que se manifesta na violação do dever de guarda da Apelada.

Salienta que não pode ser responsabilizado por um evento que se iniciou e se desenvolveu fora de sua esfera de vigilância e controle, e que só foi consumado mediante posse de informações sigilosas obtidas diretamente da vítima, sendo medida de justiça reconhecer a culpa exclusiva de terceiro, na forma do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Reforça que deverá ser expressamente reformada a r. sentença para garantir que eventual devolução de valores efetivamente descontados do benefício previdenciário se dê na modalidade simples, vez que a sua má-fé é completamente inexistente.

Frisa que a quantia de R\$10.000,00 a título de danos morais deverá ser excluída, ou subsidiariamente, drasticamente minorada, pois o seu valor se mostra excessivo e desproporcional à gravidade da suposta falha imputada, notadamente quando se considera que parte significativa do montante fraudado (R\$ 28.274,59) foi prontamente bloqueado e permanece à disposição da Apelada.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, para o fim de que sejam julgados totalmente improcedentes os pedidos, ou subsidiariamente, seja afastada a condenação por danos morais; ou que seja reduzido; e que seja reconhecida a impossibilidade de condenação à repetição do indébito em dobro, limitando-se a devolução à forma simples.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fl. 349/365).

**É o breve relatório.**

**Pois bem.**

No caso vertente, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, e segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”*

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

implica na conseqüente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, determina 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.*

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Todavia, a insurgência da Parte Ré, ora Apelante se volta em face da condenação em danos morais, para que seja afastada ou reduzida; e que seja reconhecida a impossibilidade de condenação à repetição do indébito em dobro, limitando-se a devolução à forma simples.

Contudo, consoante entendimento sedimentado desta Colenda Câmara, os fatos narrados na Exordial pela Autora devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelo qual o Requerido responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da Apelada (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), pois ainda que se diga que a consumidora não se acautelou, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, como o fornecimento dos seus documentos, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira.

Isto porque, do conjunto probatório, em especial os extratos bancários (fls. 22/23), observa-se que as transações realizadas fogem totalmente ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perfil da correntista, defrontando-se com descontos em sua conta de Contratos de Empréstimos e Cartão de Crédito (fls. 24/27) nos valores de R\$69.862,60 + R\$ 9.504,39 + R\$ 5.285,00 + R\$ 2.940,00) chegando ao total de R\$87.591,99, valores estes que foram transferidos a terceiros.

Destarte, ao constatar a operação ilícita, pode constatar que houve vários lançamentos indevidos ora impugnados na sua conta corrente, tendo procedido com a elaboração de Boletim de Ocorrência Policial, lavrado junto ao 1º Distrito Policial de Itaquaquecetuba, sob nº FB4734-1/2024 (fls. 18/19).

Portanto, não há controvérsia nos Autos acerca do fato de que a Autora foi vítima de golpe, não podendo, portanto, se questionar a sua idoneidade, sendo inequívoco a omissão do Banco Apelante em garantir a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, restando evidente a falha no seu dever de segurança, ocorrendo responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor e de acordo com as Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Até porque, a segurança dos serviços bancários e das informações dos clientes devem ser totalmente garantidas pelas instituições financeiras, que devem ser responsabilizadas quando existirem falhas que prejudiquem o consumidor.

Neste sentido é dever do Requerido, por meio de seus sistemas de detecção de fraudes, impedir que as operações se efetivem, checando a regularidade das operações, sobretudo porque, repise-se, fugiram ao padrão de gastos do consumidor.

Contudo, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos feitos a crédito e empréstimos, na conta bancária da Autora pelo Banco Réu.

Não obstante, também restou evidenciado que tal situação não pode ser considerada como mero ilícito contratual, tendo em vista que se trata de hipótese na qual fora causado grande prejuízo indevido a Autora, fato que não pode ser considerado como mero dissabor cotidiano, ainda mais quando evidenciada a sua hipossuficiência, idoso e aposentado.

Dentro deste contexto, se mostra adequada a condenação do Réu ao pagamento da indenização pelos danos morais sofridos pela Autora no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), observando-se a gravidade da conduta, a concorrência do Requerido para o sucesso da ação criminosa, as características subjetivas da Autora, e ainda, a gravidade do ilícito perpetrado, tudo com base nos sempre imprescindíveis critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Desta maneira, o *quantum* indenizatório também não comporta redução da verba indenizatória fixada na Origem, tampouco seu afastamento.

Neste sentido, conforme julgado desta Colenda Câmara de Direito Privado:

*“Ação de restituição de valor, cumulada com indenização por danos morais – Procedência parcial – Golpe da falsa central de atendimento e engenharia social – Realização de diversas transações via PIX, pagamento de boleto e contratação de empréstimo em curto espaço de tempo – chaves e dados sigilosos, caracterizando fortuito externo – Irrelevância diante do contexto fático – Falha no sistema de proteção do banco evidenciada – Aplicabilidade irrestrita do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva pautada no risco da atividade – Transações que, realizadas em sequência e em valores completamente destoantes do perfil de movimentação habitual da correntista, demonstram a fragilidade dos mecanismos internos de segurança – Configuração de fortuito interno, nos termos da Súmula n. 479 do E. Superior Tribunal de Justiça – Dever de monitoramento de transações atípicas não observado – Recurso improvido.”* (TJSP; Apelação Cível 1003019-30.2025.8.26.0322; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/02/2026)

Por outro lado, no que diz a devolução em dobro dos valores, tem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razão o Banco/Apelante.

Isto porque, no caso vertente, os valores cobrados indevidamente deverão ser restituídos na forma simples, eis que o Artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor somente pode ser aplicado mediante a demonstração inequívoca de ausência de boa-fé do Banco Requerido, a qual no caso concreto não ficou demonstrada. (g.n.)

Desta forma, de rigor a reforma parcial da r. Sentença, apenas para determinar que a restituição dos valores descontados, seja feita de forma simples, oportunamente em liquidação de sentença.

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a parcial reforma da r. Sentença de Primeiro Grau, apenas para determinar que a restituição dos valores descontados, seja feita de forma simples, oportunamente em liquidação de sentença.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico 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 (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao Recurso do Réu, apenas para determinar que a restituição dos valores descontados, seja feita de forma simples, oportunamente em liquidação de sentença, mantendo-se no mais a r. Sentença proferida, majorando-se a verba honorária para 12% do valor da condenação.

**PENNA MACHADO**  
Relatora