



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000237292

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004506-77.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada/apelante TEREZINHA GATO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 19 de março de 2026.

PEDRO KODAMA
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Voto n.º 38548

Apelação n.º 1004506-77.2025.8.26.0405 Processo Digital

Comarca: Osasco

Apelantes e reciprocamente apelados: Terezinha Gato e Banco Mercantil do Brasil S/A

Juíza: Márcia de Mello Alcoforado Herrero

Apelações. Prestação de serviço bancário. Ação inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Transações realizadas com aposição de senha pessoal. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova, pois não há verossimilhança da alegação. Dano material e moral não verificados. Inversão do ônus da sucumbência. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do réu provido e da autora prejudicado.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

sentença de fls. 375/380, cujo relatório adoto em complemento, que em ação declaratória de inexigibilidade c.c repetição de indébito e indenização por dano moral proposta por Terezinha Gato contra Banco Mercantil do Brasil S/A fez consignar de seu dispositivo o seguinte: *“Ante o exposto, com fulcro no art. 487, inc. I, do CPC, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação e declaro inexigível o empréstimo de n.º 950001245007 e os PIX parcelados, no cartão de crédito, e os encargos deles decorrentes. Eventuais descontos/pagamentos realizados pela autora a tais títulos devem ser restituídos a ela autora, bem como os valores relativos às transferências via PIX da conta corrente, também fraudulentas, tudo de forma simples, compensando-se a compra no débito, de R\$ 2.700,00, com o liberado no empréstimo (R\$ 2.578,00), já que o valor liberado foi utilizado na operação, devendo o banco restituir somente o excedente (R\$ 122,00) referente à operação. Referida quantia deverá ser corrigida monetariamente desde cada desembolso pelo IPCA, e acrescida de juros moratórios da SELIC menos IPCA, calculada mensalmente, reputando-se zero o índice negativo, desde a citação. Na efetivação do débito posteriormente à citação, os juros correrão do débito. Por danos morais, pagará o réu a quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPCA a partir desta sentença, e juros de mora da SELIC menos IPCA, calculada mensalmente, reputando-se zero o índice negativo, desde a citação. Maiormente sucumbente, condeno a parte requerida nas custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios, ora fixados no importe de 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2.º, do CPC. Considerando o teor desta*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

sentença CONCEDO A TUTELA DE URGÊNCIA solicitada na petição inicial e DETERMINO à parte requerida obste as cobranças inerentes ao cartão de crédito onde foram realizadas as transações de PIX parcelados (final 1034) e os descontos na conta bancária da autora inerente ao empréstimo sejam cancelados. Intime-se pessoalmente a parte ré para o cumprimento da obrigação de fazer, em observância ao teor da Súmula 410 do C. STJ (A prévia intimação pessoal do devedor constitui condição necessária para a cobrança de multa pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer) ”.

Inconformados, apelam a autora e o réu.

Em seu apelo o réu sustenta que desconsiderou-se os documentos apresentados que demonstram a regularidade das operações bancárias impugnadas, todas autenticadas por cartão e senha pessoal da autora, elementos exclusivos de uso do titular. Afirma que, em transações eletrônicas, não há contratos físicos, sendo válidos e suficientes os comprovantes digitais e os logs sistêmicos juntados. Aduz que não houve falha na prestação do serviço, pois as movimentações foram processadas com o uso legítimo dos dados da autora e o alegado golpe foi perpetrado por terceiros estelionatários, caracterizando fortuito externo e afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Defende, ainda, que não se configurou dano moral, pois inexistente prova de abalo à honra, imagem ou situação vexatória da autora, tratando-se apenas de discussão patrimonial sem repercussão subjetiva relevante. Argui que o quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

excessivo, devendo ser reduzido segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, caso mantida a condenação. Requer, assim, a reforma integral da sentença, com a total improcedência dos pedidos, ou, subsidiariamente, a exclusão ou redução da indenização por danos morais (fls. 400/414).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 415/416).

A autora, em suas razões recursais, alega que o banco, mesmo ciente das fraudes anteriores, não adotou as cautelas de segurança necessárias, permitindo novas movimentações sem sua autorização. Aduz que faz jus à devolução em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois houve cobrança indevida sem engano justificável, apesar das reiteradas reclamações administrativas, boletim de ocorrência e comunicação formal ao banco. Defende, ainda, que o valor arbitrado a título de danos morais é insuficiente, diante da gravidade do ocorrido, da hipervulnerabilidade da consumidora e dos transtornos persistentes, requerendo sua majoração. Pugna também pela majoração dos honorários advocatícios, para o patamar de 20%, conforme parâmetros do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC. Assim, requer a reforma parcial da sentença, para inclusão do novo empréstimo fraudulento na lide, determinação de restituição em dobro, elevação da indenização por danos morais, e majoração dos honorários fixados (fls. 437/450).

Recurso tempestivo e sem preparo por se tratar de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

beneficiária da justiça gratuita (fls. 87).

As partes apresentaram contrarrazões (fls. 421/436 e 454/463).

É o relatório.

Versa o feito sobre declaratória de inexigibilidade c.c repetição de indébito e indenização por dano moral.

Respeitada a convicção do MM. juiz de primeiro grau, a r. sentença apelada deve ser reformada.

Consta da petição inicial que a autora, pessoa idosa e beneficiária do BPC/LOAS, foi vítima de fraude após permitir a entrada de indivíduos em sua residência, acreditando tratar-se de funcionários de empresa que lhe prestava serviços. Relata que, após o episódio, foram realizadas diversas operações não reconhecidas em sua conta bancária e cartão de crédito —incluindo empréstimo, compra em débito, PIX e PIX parcelado —todas incompatíveis com seu perfil de consumo e sem sua autorização. Narra que, mesmo após comunicar o banco, registrar boletim de ocorrência, reclamar no Procon e apresentar provas da fraude, a instituição financeira não anulou as transações, manteve os descontos e ainda lhe ofereceu negociação para pagamento de valores indevidos. Alega falha grave de segurança do banco, que permitiu operações totalmente atípicas, violando o dever de proteção ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

consumidor e ensejando danos materiais decorrentes dos descontos indevidos em sua conta, bem como danos morais, diante da redução de seu benefício alimentar, dos transtornos experimentados e da vulnerabilidade agravada por sua idade. Requer a procedência do pedido para declarar a inexigibilidade das transações fraudulentas, determinar a devolução em dobro dos valores descontados, anular empréstimo, compra e operações de PIX, suspender cobranças, impedir a negativação de seu nome e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, além da concessão de tutela de urgência para cessar imediatamente os descontos (fls. 01/32).

Pois bem.

Anote-se que, em regra, o ônus de provar o alegado é da autora, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil que dispõe:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

A propósito do ônus da prova, observa VICENTE GRECO FILHO, em sua obra *Direito Processual Civil Brasileiro*, Volume 2, Editora Saraiva, 21ª edição, página 235:

“O autor, na inicial, afirma certos fatos porque



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito”.

Excepcionalmente, o ordenamento permite a inversão do ônus, verificadas determinadas circunstâncias. Contudo, não é o caso de se aplicar a inversão do ônus da prova, baseada na legislação consumerista, pois, como medida excepcional, necessita do preenchimento de seus requisitos legais como o da verossimilhança das alegações e hipossuficiência, que não estão presentes no caso.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO SECURITÁRIA. SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AFASTAMENTO. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte de Justiça, a inversão do ônus da prova é realizada a critério do juiz mediante a verificação da verossimilhança das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

alegações da parte, de sua hipossuficiência ou da maior facilidade na obtenção da prova, requisitos cuja apreciação implica análise do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada na via estreita do recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp 1272703/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/11/2018, DJe 07/12/2018)

No caso, observa-se que não estão presentes os requisitos verossimilhança da alegação ou hipossuficiência, pois a autora informou que recepcionou três indivíduos supondo que seriam prestadores de serviço, digitou voluntariamente sua senha em máquina de cartão e permitiu que tais indivíduos tirassem uma fotografia sua.

Por outro lado, o réu trouxe informações sobre as transações que indicam que as transações foram realizadas pelo com senha item de guarda e responsabilidade da autora.

Em caso semelhante, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça afastou a responsabilidade da instituição financeira em hipótese em que as transações impugnadas foram realizadas com cartão e senha, conforme se observa da ementa que segue:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA. 1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n^{os} 2 e 3/STJ). 2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal. 3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista. 4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

peçoal do correntista. 5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. 6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 7. Recurso especial provido. (REsp 1633785/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017)

Esta C. 37ª Câmara de Direito Privado decidiu no mesmo sentido:

Apelação. Contratos bancários. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade rejeitada. Contestação de gastos com utilização de cartão virtual, cuja utilização requer senha de uso pessoal do autor. Alegação de fraude não comprovada. Ausência de comprovação de falha da prestação de serviços por parte do réu. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

responsabilidade pela guarda, uso dos cartões e sigilo das senhas é dos correntistas. Indenização por danos materiais e morais. Descabimento. Sentença de improcedência mantida. Majoração da verba sucumbencial, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1010540-44.2024.8.26.0004; minha relatoria; j. 02/12/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de negócio jurídico fraudulento c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Alegação de recebimento de contato de pessoa se passando por preposto do banco, questionando sobre operação suspeita – Posteriores contratações de empréstimo e seguro, e transferências bancárias e compra no cartão de crédito não reconhecidas – Ausência de prova de que a autora tenha sido contatada por terceiros, no âmbito das fraudes conhecidas como "golpe do WhatsApp" ou "golpe da falsa central" – Suposto diálogo e envio de documentos e selfie não comprovados nos autos – Operações realizadas eletronicamente via celular cadastrado e mediante digitação de senha pessoal e intransferível –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Ausência de verossimilhança das alegações – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do réu, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Indenizações indevidas – Ação improcedente – Decaimento invertido – Tutela de urgência revogada – Sentença substituída – Recurso provido. (Apelação Cível 1002106-74.2024.8.26.0066; Relator José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; j. 02/12/2024)

Registre-se que o perfil do consumidor deve ser analisado de forma ampla, com informações sobre diversas movimentações financeiras (cartões de crédito, débito, conta corrente, poupança, outras aplicações etc.). A apresentação apenas extrato em que consta a transação impugnada não é suficiente para se afirmar que a operação impugnada foge do perfil do consumidor.

Assim, o pedido inicial é improcedente.

Destarte, o recurso de apelação deve ser provido para julgar improcedente o pedido inicial. Outrossim, o recurso da autora tendente a condenação do réu à repetição dobrada, honorários advocatícios sucumbenciais e intento de nulidade de contrato não informado na petição inicial deve ser julgado prejudicado. Deverá a autora, em consequência, arcar com o pagamento das custas, despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa (vc=R\$ 16.975,37), observada a gratuidade a ela concedida.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso do réu e julgar prejudicado o recurso da autora.

Pedro Kodama
Relator
(Assinatura digital)