



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000100504**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1005041-64.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada RITA DE CASSIA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**JACOB VALENTE**

**relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO**

**Apelação Cível n°:  
1005041-64.2025.8.26.0224**

**Apelante:** BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**Apelada:** RITA DE CASSIA DE CARVALHO (JG)

**COMARCA:** GUARULHOS

**VOTO 45.594**

\*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente, através de empréstimos seguidos de transferência via 'pix' para conta de terceiros, sem o conhecimento da parte autora - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora na guarda da sua senha e dados pessoais - Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, determinando o estorno das operações e devolução dos valores transferidos, além de fixar indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Irresignação da instituição financeira ré insistindo na ausência de falhas, com pedido alternativo de afastamento da indenização e repetição de valores, ante a anulação dos empréstimos - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - Circunstância em que golpes, com muitas variações, se propagaram nos ambientes remotos desde a pandemia do COVID-19, com certa sofisticação tecnológica, de modo que cabe aos sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancários, e congêneres, a

identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente - Situação, no caso em testilha, que as movimentações nitidamente atípicas, e sequenciais, na conta-corrente da parte autora, que movimentava baixas quantias, deveria ter sido motivo de alerta e bloqueio provisório até confirmação da sua idoneidade - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor, com o retorno da conta-corrente ao status quo ante do dia da fraude, repetindo-se somente o que foi transferido acima do crédito dos empréstimos, e eventuais pagamentos das suas parcelas, de forma simples - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré e de situação de 'dor psíquica profunda' ou 'sofrimento intenso' com o episódio - Sentença reformada nesse aspecto - Apelação parcialmente provida.\*

**1** - Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação contratual fundada em dois empréstimos contraídos na conta-corrente da parte autora, seguidos de dois 'PIX' para desconhecidos, em função de golpe perpetrado por terceiros. Diz que somente percebeu que tinha sido vítima de fraude ao conferir o extrato do depósito da sua pensão, sendo orientada pelo gerente de relacionamento da instituição financeira ré de elaborar Boletim de Ocorrência, o que foi feito, sendo que em função disto teve que fazer um empréstimo real de R\$ 4.435,25 para conseguir pagar suas despesas. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 10.000,00 (fls. 03, item '4'). Concedida a justiça gratuita (fls. 17).

Na contestação de fls. 46/60 a instituição ré aponta, no mérito, que não houve falha nos

seus serviços, eis que as operações foram feitas com a senha da parte autora em ambiente de 'internet banking', sendo, assim, exclusivamente responsável por seus dados pessoais que foram usados por terceiros. Nega ocorrência de dano moral. Juntou documentos (fls. 61/84).

Na sentença de fls. 95/101 a pretensão foi julgada antecipadamente e procedente pelo Juiz Paulo Rogério Bonini, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que não demonstrou documentalmente a idoneidade das transações feitas na conta-corrente da parte autora. Por consequência, determinou o cancelamento dos empréstimos e estornos dos saques, além de arbitrar indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com verba sucumbencial de 10% sobre a condenação.

A instituição financeira ré, inconformada, apela (fls. 105/132), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação no sentido da ausência de falha da prestação dos seus serviços, não sendo responsável por ato de terceiro. Pede o afastamento do dano moral e da repetição de valores, eis que em função da nulidade do empréstimo nenhum valor seria devido à parte autora, sob pena de enriquecimento ilícito.

Contrarrazões ofertadas as fls. 142/144, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

## **2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO**

A apelação de fls. 105/132, interposta em 25/08/2025, é tempestiva e com seu preparo comprovado a fls. 134, de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

## **2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO**

Leitura da inicial revela que a parte autora, pensionista, foi, ao que tudo indica, vítima do chamado golpe bancário, cujo *modus operandi*, com algumas alterações entre um caso e outro, envolve o recebimento de SMS ou chamada noticiando movimentação suspeita na conta-corrente e pedindo para a vítima ligar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imediatamente para o número do SAC anotado no verso do seu cartão ou se encaminhar para algum terminal de autoatendimento, onde, por meio de engenharia social de 'falso atendimento', ela é convencida a fazer operações que acredita ser de bloqueio, mas em verdade está habilitando dispositivos externos ou liberando pagamentos até sua conta estar completamente drenada. O exame do extrato da sua conta-corrente a fls. 16 traz indícios de movimentação realmente atípica ao seu perfil de costume.

Por outro lado, os 'logs' das transações impugnadas de fls. 83/84 não trazem qual a geolocalização e/ou IP no qual elas foram realizadas, sem em desktop ou mobile, para que seja possível aferir, com algum grau de certeza, de que houve autorização 'viciada' da própria correntista ou se é caso de clonagem com a operação sendo realizada pelo próprio falsário em localidade diversa.

Tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, de modo que é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências. Por exemplo, o simples fato do correntista estar usando um telefone celular durante as operações seria suficiente para um sistema 'inteligente' bloquear o terminal até confirmação pessoal do cliente em mensagem de voz pelo próprio terminal de autoatendimento. Bastaria uma pergunta: você recebeu ligação de que sua conta estava com problemas?

Simple análise do extrato bancário de fls. 08/16 é suficiente para verificar que a conta-corrente da parte autora era movimentada com baixos valores dentro da renda mensal da sua pensão, e, de repente, antes do depósito do benefício houve dois empréstimos 'sequenciais' esgotando a linha de crédito e com remessa imediata, por PIX, para terceiros. E como a parte autora somente verificava a conta em dia de pagamento, não soube a tempo de acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) para tentar recuperar o prejuízo. E nesse interregno a instituição financeira ré não trouxe nenhum documento em que sua central de

segurança houvesse enviado um 'SMS', e-mail ou contato do gerente para verificar se estava tudo bem com seu cliente.

O melhor contato nesses casos, é do próprio gerente de relacionamento da conta, que, normalmente, é pessoa conhecida do cliente. Os golpistas, se antecipando a esse fato, procuram vítimas em horário fora do expediente bancário e direcionando-as para quiosques eletrônicos 24hs, quando não conseguem fazê-la usar o app do banco ou o internet banking. Infelizmente, desde o tempo da pandemia do COVID-19 em que houve proibição de contatos houve uma migração geral para os ambientes remotos facilitando a ação dos golpistas, mas a tecnologia de segurança não foi atualizada para impedir/minorar essa situação recorrente.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do 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"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido.

Assim, de rigor o retorno da conta-corrente ao *status quo ante*, ou seja, ao saldo existente antes de 03/05/2024 (R\$ 45,13; fls. 15), cancelando-se as transações de empréstimo do dia 03 e dos PIX's para João Miguel da Silva e Graciene Fátima Soares no dia 06. E como o valor somado dos 'PIX' foi de R\$ 6.051,49 e os empréstimos foi de R\$ 4.731,36, de fato houve um desfalque da conta da parte autora de R\$ 1.320,13, de modo que esse valor deve ser estornado, de forma simples, para recompor o saldo na respectiva conta. Eventuais pagamento das parcelas dos empréstimos impugnados também devem ser objeto de repetição simples.

Por outro lado, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pela instituição financeira ré para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para a solução do problema de forma administrativa, sem ensejar situação de 'dor psíquica profunda' ou 'intenso sofrimento'.

### **2.3 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL**

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

**"§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.**

**§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do**

*profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.*

*§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.*

*§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.*

*§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.*

*§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial."*

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 20.486,74; fls. 04) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor dos lançamentos a serem estornados na conta-corrente em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré. Deve ser observada a regra do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 98, § 3º, do C.P.C..

**2.4 – ANÁLISE FINAL**

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial para: **a-)** declarar a nulidade dos contratos de empréstimos realizados no dia 03/05/2024; **b-)** estornar o valor que excedeu o crédito dos empréstimos nas transações de transferência por 'pix' para terceiros, retornando a conta-corrente ao *status quo ante* do dia 02/05/2024, bem como restituir as parcelas pagas dos empréstimos anulados, de forma simples; **c-)** a correção monetária dos valores estornados/devolvidos segue o índice da Tabela Prática deste TJSP a partir de cada desembolso, na forma da Lei 14.905/2024.

**3 - Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento parcial ao apelo.**

**JACOB VALENTE**

Relator