



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000174458**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005065-23.2025.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CLEMENTINA WERKELING.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**LUIZ ARCURI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 17.296

Apelação: 1031342-93.2024.8.26.0344 – Marília

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelado: Clementina Werkeling

Juíza sentenciante: Luis Cesar Bertoncini

---

**CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE.** Hipótese de engenharia social. Responsabilização, contudo, da instituição financeira pela natureza e valores das operações realizadas, a demonstrar alteração abrupta do perfil de consumo, sem que fosse acionado qualquer mecanismo de segurança. Autora, pessoa idosa, que utiliza a conta para recebimento do benefício do INSS e saque em dinheiro da respectiva quantia. Fraudadores que utilizaram a conta para realização de empréstimos, saques, Pix em valores vultosos, muito além do perfil da consumidora. Conduta da parte consumidora que já foi considerada na r. sentença para afastar restituído em dobro e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência mantida. Recurso do banco réu desprovido.

- I -

Na r. sentença às fls. 194/202, cujo relatório adoto, foram *julgados parcialmente procedentes* os pedidos desta ação movida por Clementina Werkeling em face de Banco Mercantil do Brasil S/A., na qual se discute à validade dos negócios jurídicos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizados e a responsabilidade da instituição financeira ré por falha de prestação de serviço.

Inconformado com essa decisão, interpôs recurso o banco réu (fls. 206/207), alegando, em suma: a legalidade dos negócios jurídicos realizados, visto que contratos foram realizados com os dados bancários e a senha da consumidora, o que demonstraria culpa exclusiva de sua parte; e o cumprimento do dever de informação e de segurança atrelados à atividade realizada pelo réu, demonstrado por informações em seu sítio eletrônico.

Contrarrazões da autora às fls. 224/229, apresentadas intempestivamente, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico, cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais em desfavor do banco réu.

Como se extrai da descrição dos fatos no boletim de ocorrência (fls. 16/17) e na petição inicial (fls. 3/8), a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude praticada por meio de *engenharia social*.

No dia 19 de junho de 2024, às 16:55 horas, a autora alega que recebeu ligação telefônica de terceiro, pessoa que se

passou como funcionária da Central de Atendimento do banco réu.

Nessa ligação, a autora confirmou seus dados cadastrais, tais como nome completo, RG, CPF, saldo da conta, endereço e tipo de cartão que possuía. Após, ao comparecer no banco, foi informado que havia sido realizada diversas movimentações, como empréstimos, saques, pagamentos e transferências pela modalidade “Pix”.

Na r. sentença (fls. 194/201), declarou-se a nulidade dos seguintes contratos: (i) empréstimo de imediato n° 807760508, no valor de R\$ 2.596,97, para pagamento em 36 parcelas de R\$ 432,20 (fls. 114/115); (ii) empréstimo consignado n° 807760507, no valor de R\$ 21.143,84, para pagamento em 84 parcelas de R\$ 494,20 (fls. 116/117), como também ao seguro prestamista vinculado ao contrato no valor de R\$ 1.268,63 (fl. 118); (iii) propostas de adesão a cartão de crédito consignado e saques de R\$ 1.575,00 e R\$700,00 (fls. 120/122).

Ademais, o réu foi condenado à devolução simples dos descontos no benefício previdenciário e/ou conta corrente da autora em razão dos contratos declarados nulos. Por fim, atribuiu-se sucumbência recíproca na proporção de 50% para a autora e 50% para o réu.

Acerca do mérito, incidem as normas do Código de Defesa do Consumidor. A seguir, o recurso não deve prosperar, vejamos.

É necessário o exame de elementos específicos



para verificar se houve culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, a fim de se aferir a responsabilidade total ou parcial da instituição financeira com a qual se mantém a relação jurídica.

Conforme a Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes por fortuito interno, danos ligados aos riscos esperados da atividade empresarial desenvolvida.

Conforme Súmula 479 do STJ:

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*

Ou seja, o dever de indenizar decorre do chamado risco operacional, que abrange, entre outras situações, perdas resultantes de fraudes externas e falhas em sistema de tecnologia de informação, como ocorre em hipótese de um consumidor realizar operações financeiras que destoam completamente de seu histórico (como empréstimos seguidos, pix atípicos, o que se verificou no caso concreto) e o banco não bloqueou preventivamente.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é defeituoso quando não seja fornecido a segurança que

dele legitimamente se espera, nos termos do art. 14, §1º.

Na prestação de serviços bancários, os sistemas de proteção e detecção de fraudes devem considerar diversos fatores, tais como transações que destoem do perfil do cliente ou de seu padrão habitual de consumo, o horário e o local das operações, o intervalo de tempo entre uma e outra movimentação, a sequência das transações realizadas, a contratação de empréstimos atípicos, o valor da operação contratada, entre outros elementos relevantes.

Oportuno destacar o entendimento do E. STJ:

*As instituições de pagamento, assim como as instituições financeiras, têm o dever de desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. **A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista configura defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição** (STJ. 3ª Turma. REsp 2.222.059-SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 07/10/2025 (Info 29 - Edição Extraordinária) (g.n.).*

Ou seja, compete às instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantê-los em constante aprimoramento, em virtude da própria natureza da atividade econômica desempenhada.

No caso em análise, observa-se, pelos documentos exibidos no acervo probatório, que houve movimentação financeira na quantia de R\$27.288,24 reais, no mesmo dia e hora (fls. 114, 116, 118 e 120). Em adição, no dia 19/07/2024, o extrato completo juntado à fl. 26 demonstra o envio de R\$ 24.750,20 para Wanderon da Costa Couto.

Todavia, o banco réu não apresentou extratos da conta corrente anteriores aos débitos impugnados que permitissem demonstrar que o perfil de consumo da autora estaria alinhado às operações financeiras discutidas. Somente foram exibidos extratos da conta corrente em data posterior ao débito impugnado (fls. 146/168).

Os extratos da inicial, pelo contrário, demonstram que a autora recebe ali seu benefício previdenciário e realiza saques do respectivo valor. Esse seria o uso normal da conta por essa consumidora.

Não há, nesse sentido, qualquer habitualidade de transações em montantes tão elevados pela parte consumidora, tratando-se de movimentação claramente atípica, nos termos supracitados.

Além disso, não restou comprovada nenhuma

hipótese de excludente de responsabilidade preceituada no art. 14, § 3, do CDC, tampouco a efetividade dos mecanismos de segurança adotados pelo réu.

Assim, configura-se defeito na prestação de serviços, visto que o réu validou operações suspeitas, atípicas e alheia ao perfil econômico da consumidora. Ademais, compete às instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, especialmente quando há movimentações financeiras visivelmente desproporcionais ao perfil da cliente.

Inferre-se, portanto, a ocorrência de fortuito interno, circunstância que atrai o dever de indenizar por parte do banco réu.

Como já decidido neste E. Tribunal de Justiça:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar o requerido à reparação dos danos materiais sofridos pela parte autora. O banco réu apela, suscitando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No*

*mérito, aponta para culpa exclusiva da parte autora e ato de terceiros, inexistindo dever de indenizar. Busca, ao menos, a alteração dos honorários sucumbenciais. A parte autora, de seu turno, persegue a fixação de indenização por danos morais.*

*II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a legitimidade do banco réu para figurar na demanda; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas; e (iii) existência de danos morais.*

*III. RAZÕES DE DECIDIR: **1. Falha atribuída aos serviços diretamente prestados pela parte ré, o que lhe confere legitimidade. 2. No mérito, a relação entre as partes é de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova. 3. A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ.** Indícios suficientes de fraude nas operações impugnadas. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 4. Parte autora que apenas seguiu instruções que não se destinavam a realizar ou a autorizar as transferências, mas foram empregadas para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que*

*igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. O réu deve suportar, pois, os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais do artigo 945 do CC às relações de consumo. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. Restituição que, portanto, deve abranger todo o valor subtraído da parte autora. 5. Danos morais configurados e ora fixados. 6. Alteração, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO: Rejeitada a preliminar aventada pelo banco réu. Recurso do réu não provido e recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível 1004062-96.2025.8.26.0032; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026)*

A conduta inicial da autora já foi considerada na r. sentença ao ser afastada a devolução em dobro e não acolhido o pedido de indenização por dano moral. Ademais, à vista de todo o exposto, tal conduta não afasta a responsabilidade do banco réu diante da falha no sistema de segurança, que poderia ter evitado o dano material à consumidora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na forma do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil e à luz do Tema Repetitivo 1.059 do STJ, os honorários advocatícios de sucumbência para a parte autora são majorados em mais 5% a seu favor, observando-se a forma de fixação da r. sentença (fl. 202).

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso, com majoração dos honorários na forma do art. 85, § 11 do CPC.

**LUIZ ARCURI**  
RELATOR