



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000261566

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005171-84.2025.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ANA LÚCIA MARTINS DA SILVA ALMEIDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005171-84.2025.8.26.0020

Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Apelada: ANA LÚCIA MARTINS DA SILVA ALMEIDA

Comarca: CAPITAL/SP

Voto nº 09.492

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS BANCÁRIOS. FRAUDE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. 1. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA AUTORIA E DA LEGITIMIDADE DOS CONTRATOS ELETRÔNICOS E DOS DÉBITOS REALIZADOS NA CONTA DA AUTORA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO CONFIGURADA. NEXO DE CAUSALIDADE PRESENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR (ART. 14, CDC). INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO DECLARADA. 2. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. MONTANTE INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$10.000,00, QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E ADEQUADO À COMPOSIÇÃO DO DANO. 3. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo banco réu, nestes autos de ação declaratória de nulidade de contratos bancários, contra a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade dos contratos de empréstimo nº 910002136505 e 998000589005, e condenar o réu à restituição em dobro do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 283/288).

Em suas **razões** (fls. 292/308), o réu alega, em resumo: **(i)** a inexistência de falha na prestação do serviço; **(ii)** que as transações questionadas foram realizadas com utilização de senha pessoal; **(iii)** culpa exclusiva da autora; **(iv)** inexistência de danos morais indenizáveis. Pediu a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

A autora apresentou **contrarrazões** (fls. 314/319). Em síntese, pugnou pelo desprovimento da apelação.

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A r. sentença deu a solução adequada à questão de fundo apresentada, porque, uma vez constatada a falha na segurança do serviço prestado pelo banco, este deve arcar com todos os prejuízos causados ao consumidor, com base na responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do Código de Defesa do Consumidor).

As transações na conta da autora restaram incontroversas. Ora, em havendo impugnação específica e fundamentada por parte do consumidor, cabe exatamente ao fornecedor a prova da regularidade das operações.

O réu alega que os contratos foram realizados mediante utilização de assinatura eletrônica e senha pessoal, assim como as transferências realizadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, não fez qualquer prova a respeito. Ainda que os contratos sejam eletrônicos, o réu deve trazer elementos de prova da contratação eletrônica pela própria autora.

Não se olvida que o réu juntou os "logs" de contratação (fls. 259/260), mas isto, por si só, não basta. É preciso demonstrar que os registros partiram de aparelho cadastrado na conta da autora.

No caso, réu trouxe apenas documentos unilaterais confeccionais em momento posterior, e que apenas espelham os dados da suposta contratação. Os documentos não trazem nenhuma assinatura eletrônica ou dados de utilização de senha pessoal. Inexiste prova da exata autoria das transações.

Todos os contratos de empréstimo foram realizados no mesmo dia e horário, com diferença de apenas 2 (dois minutos) entre um e outro (fls. 34 e 36), assim como a transferência Pix realizada em favor de terceiro, feita logo em seguida aos empréstimos, (fls. 47/48), o que apenas reforça a presunção da fraude. Não é crível que a própria autora pudesse fazê-lo, sem alguma espécie de confirmação de dados ou bloqueio de segurança.

Além disso, não há elementos para imputar culpa à autora pelos danos experimentados, uma vez que todo o contratempo teria sido evitado, se o sistema de segurança do réu tivesse funcionado.

Ora, o caso revela um traço típico de fragilização das credenciais do cliente e da segurança da instituição prestadora do serviço. Trata-se de **fortuito interno**, que não pode ser carreado à responsabilidade da autora consumidora. É risco da atividade desenvolvida pelo requerido.

Nesse sentido, veja-se a seguinte ementa de julgado deste **E. TJSP**:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Dano material. Transferências via PIX. Transações não reconhecidas. Legitimidade passiva das

apelantes configurada. Ônus das rés, do qual não se desincumbiram, de provar que as operações foram realizadas de forma lícita. Fraude caracterizada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do art. 927, parágrafo único, do CPC. Sentença mantida. Recurso não provido" (Apelação Cível nº 1134370-21.2022.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Maia da Rocha, j. 29/9/2023; "Negaram provimento ao recurso. V. U.").

É certo que cabe ao fornecedor comprovar a segurança e a regularidade do serviço prestado. Não basta afirmar que o cartão, ou o "token", ou a senha de uso pessoal estavam em posse do autor, porque é fato que criminosos cibernéticos se valem das próprias falhas de segurança de instituições de crédito para lançar mão do patrimônio alheio.

Se o sistema de segurança do réu tivesse funcionado, teria sido capaz de detectar uma transação anormal ao perfil do autor, e de bloqueá-la, pelo menos até que fosse confirmada especificamente pelo próprio autor.

É dever do réu garantir a segurança das transações realizadas sob sua custódia, a fim de evitar fraudes, até porque o consumidor confia na segurança que lhe é ofertada no serviço, que hodiernamente está concentrado em transações eletrônicas virtuais. Logo, a responsabilidade do fornecedor de tais serviços é objetiva.

Cabe lembrar que, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor do serviço defeituoso responde objetivamente pelos danos dele decorrentes, pois essa responsabilidade decorre do risco de sua atividade econômica. Essa responsabilidade somente será afastada quando restar provada a inexistência do defeito, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, incisos I e II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

A questão já foi pacificada pelo **C. Superior Tribunal de Justiça**, em sede de recurso repetitivo: *“Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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”*. (REsp 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Posteriormente, esse entendimento gerou a edição da **Súmula 479** daquela Corte Superior, que recebeu o seguinte enunciado: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse sentido, veja-se a seguinte ementa de julgado do **E. TJSP**:

“Recursos de Apelação Cível. Ação anulatória de débito c/c pedido liminar de suspensão dos descontos c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior transferência com dados enviados pela mesma pessoa. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Responsabilidade solidária dos fornecedores. Art. 25, §1º, CDC. Inexistência da contratação reconhecida. Necessidade de devolução dos valores recebidos para retorno das partes ao status quo ante. Dano moral. Ocorrência. Quantum indenizatório em observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença reformada em parte. Inversão dos honorários advocatícios. Recurso da autora provido e recurso da instituição financeira não provido." (Apelação Cível nº 1016902-12.2022.8.26.0011, 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Des. Hélio Nogueira, j. 13/11/2023; "Por maioria de votos, deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da instituição financeira, vencido o 3º juiz, com declaração.").

Por conseguinte, o caso é de fortuito interno, de modo que continua presente o nexo causal. Assim, os débitos devem mesmo ser declarados inexigíveis.

Os danos morais são devidos, porque a situação em comento foi capaz de gerar sofrimento desnecessário e frustração no espírito da autora. A deficiência na prestação de serviço caracterizou prejuízo aos atributos da personalidade, pois houve violação da intimidade e da privacidade, diante da falha no serviço de segurança da conta bancária, além de evidente desconforto à sua psique.

Por outro lado, cabe lembrar que, além da função compensatória, a reparação do dano moral também objetiva punir o causador do dano e dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos (função punitiva e preventiva).

O montante indenitário fixado (R\$10.000,00) é razoável e adequado à composição do dano, sem promover o enriquecimento sem causa da vítima. Assim, a indenização não comporta nenhuma redução.

Logo, a sentença deve ser mantida diante dos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator