



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299807

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005186-91.2025.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante ANTONIO ALMEIDA DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 53267
APELAÇÃO: 1005186-91.2025.8.26.0266
COMARCA: ITANHAÉM – 2ª VARA
APTE.: ANTONIO ALMEIDA DE JESUS
APDO.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
JUIZ 1º GRAU: SILVIO ROBERTO EWALD FILHO

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIA IMEDIATA (PIX). FRAUDE BANCÁRIA. ENGENHARIA SOCIAL. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO DE PERFIL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. **Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente pretensão declaratória e indenizatória decorrente de contratação fraudulenta de empréstimo consignado. O juízo de origem entendeu pela culpa exclusiva da vítima (engenharia social). O autor sustenta, preliminarmente, cerceamento de defesa e, no mérito, a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha de segurança, ante a realização de operações vultosas e atípicas (empréstimo seguido de PIX integral) sem o bloqueio preventivo pelo sistema de segurança do banco.**

II. Questão em discussão

2. **Há três questões em discussão: (i) saber se houve cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado da lide; (ii) determinar se a realização de transações atípicas e fora do perfil do cliente, sem intervenção do banco, caracteriza falha na prestação do serviço; (iii) verificar a ocorrência de danos morais *in re ipsa* e o cabimento da repetição do indébito.**

III. Razões de decidir

3. **Inexistência de cerceamento de defesa, pois o magistrado é o destinatário das provas, cabendo-lhe indeferir diligências inúteis quando os elementos dos autos são suficientes para o livre convencimento motivado (CPC, art. 370).** 4. **A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundada no risco do empreendimento, abrangendo fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, o que configura fortuito interno (Súmula 479/STJ e Tema Repetitivo 466/STJ).** 5. **Caracteriza-se**

falha na prestação do serviço quando o sistema de segurança da instituição financeira não detecta nem obsta movimentações flagrantemente destoantes do perfil de consumo do cliente (empréstimo de alto valor seguido de transferência imediata da integralidade do numerário via PIX). 6. A omissão do banco em monitorar operações atípicas afasta a excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, pois o serviço prestado não ofereceu a segurança que o consumidor dele legitimamente esperava (CDC, art. 14, § 1º). 7. O dano moral é configurado *in re ipsa*, ante a gravidade do transtorno, a redução patrimonial injusta e a desídia da instituição em resolver o problema na via administrativa (teoria do desvio produtivo). 8. Cabível a repetição em dobro dos valores indevidamente descontados, observando-se os critérios de atualização da Lei 14.905/2024.

IV. Dispositivo e tese

9. Recurso provido. Tese de julgamento: "1. As instituições financeiras respondem objetivamente por falhas de segurança que permitem a concretização de fraudes, mesmo mediante engenharia social, quando as operações forem flagrantemente destoantes do perfil do cliente e não houver bloqueio preventivo. 2. A ausência de mecanismos eficazes de monitoramento de transações atípicas caracteriza fortuito interno e afasta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro."

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 85, § 2º, 370 e 1.026; CDC, arts. 14 e 51, IV; CC, arts. 389, 406 e 422; Lei 14.905/2024. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.197.929/PR (Tema 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, Súmula 54.

1.- Trata-se de Apelação interposta pelo Autor contra a sentença de fls. 196/199, que julgou improcedente a ação declaratória cumulada com indenizatória em razão de suposta contratação fraudulenta de empréstimo consignado mediante técnica de engenharia social. O magistrado, Silvio Roberto Ewald Filho, após afastar as preliminares, fundamentou que a fraude decorreu de culpa exclusiva da vítima, que forneceu credenciais e efetuou transações orientada por terceiros, inexistindo falha na segurança bancária. Condenou o Autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela o Autor (fls. 203/208), sustentando o cerceamento de defesa e vício de fundamentação ante a desconsideração de prova documental que

comprova a transferência imediata do numerário a terceiro. No mérito, defende a aplicação da responsabilidade objetiva por fortuito interno, sob o argumento de que a fraude integra o risco da atividade bancária, e pleiteia a declaração de inexigibilidade do débito com repetição do indébito e indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e respondido.

É o relatório.

2.- Inicialmente, afastado a preliminar de cerceamento de defesa aduzida pelo autor.

O juiz pode indeferir as provas que entender protelatórias ou verificar que dos autos já constam todos os elementos suficientes à formação de seu convencimento, a permitir o julgamento da lide. Ademais, pela dicção do artigo 370 do novo CPC/2015, compete ao juiz aferir sobre a necessidade ou não de realizar determinada prova. Nesse sentido:

O julgamento antecipado da lide, por si só, não caracteriza cerceamento de defesa, já que cabe ao magistrado apreciar livremente as provas dos autos, indeferindo aquelas que considere inúteis ou meramente protelatórias. (AgRg no Ag 1071637 / RS - AGRADO REGIMENTAL NO AGRADO DE INSTRUMENTO 2008/0142906-1 - TERCEIRA TURMA - Relator Ministro SIDNEI BENETI – J. 18/08/2009 – Fonte: DJe 27/08/2009.

O Juízo *a quo*, ao julgar antecipadamente a lide, utilizou-se de seu poder de velar pela rápida solução do litígio, analisando os elementos dos autos e reputando-se seguro para o julgamento da controvérsia, impedindo que as partes se utilizassem de provas inúteis ou meramente protelatórias. No caso em apreço, não se mostra imprescindível o fornecimento de dados dos destinatários dos depósitos ou dos números utilizados para a prática do golpe, tratando-se de informações que podem ser obtidas pelo recorrente através de ação própria.

Quanto ao mérito, todavia, respeitado o entendimento do MM. Magistrado, a sentença comporta reforma.

Com efeito, foram realizadas operações em considerável montante de uma única vez (contratação de empréstimo seguido de transferência da integralidade do montante liberado via PIX), destoantes do perfil do cliente, sem qualquer verificação de segurança pela ré e sem qualquer atitude da requerida para inibir tais condutas. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa

exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“RECURSO ESPECIAL - REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. 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. 2. Recurso especial provido.” (REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe 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.

Em suma, o descuido do requerido quanto às cautelas de segurança para a assinatura de contrato é incompatível com a seriedade da atividade bancária e resultou em transtornos e abalos que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento tolerável no cotidiano.

Some-se a isso o fato de que o autor teve de vir a Juízo para pôr fim à controvérsia, perdendo tempo útil na solução da questão.

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo do autor, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor da operação e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigou o autor a desembolsar tal quantia, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais devem ser arbitrados em dez mil reais, conforme posicionamento já adotado por esta Câmara em casos análogos.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - Compra e venda de veículo pela plataforma OLX – Golpe do "falso intermediário" - Negócio eivado por dolo de terceiro - Sentença de improcedência – Irresignação da autora. Pretensão de responsabilização da plataforma OLX –

Inadmissibilidade, circunstancialmente – Hipótese dos autos em que a plataforma enquadra-se como mero site de classificados (anunciante), não intermediadora – Negociação que se deu diretamente entre vendedor, comprador e falso intermediário sem a utilização de qualquer ferramenta oferecida pelo site – Demandante que chega a afirmar que excluiria o anúncio, a ratificar que toda a transação foi realizada em ambiente diverso – Ausência de nexo causal - Precedente do C. STJ. Pretensão de responsabilização do Banco em que o pagamento foi depositado pelo comprador – Acolhimento, circunstancialmente - Deve a instituição financeira responder pela falta de diligência na condução da atividade sensível que executa, sobretudo pela abertura de conta corrente sem observância de um mínimo de cautela – Dever de fiscalização das informações fornecidas quando da abertura de contas em sua plataforma, em observância à Resolução 2025/93, do Banco Central do Brasil – Tema Repetitivo nº 466, do STJ. Dano material– Responsabilidade pela integralidade dos danos de que participou, referentes à perda do veículo – Contestação e contrarrazões que tratam de assunto diverso daquele discutido nos autos -Precedentes deste E. Tribunal. Danos morais caracterizados – Autora que perdeu o veículo e não recuperou o preço correspondente, a gerar verdadeira sensação de angústia – Valor de R\$ 5.000,00 que é suficiente para reparação do mal. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1035809-83.2022.8.26.0577; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2025; Data de Registro: 12/06/2025)

Apelação cível. Ação de indenização por dano material e moral. Anúncio falso de venda de veículo, com posterior golpe por meio do aplicativo "whatsapp". Sentença de improcedência. Mérito.

Ilegitimidade das movimentações. Falha no sistema de segurança. Movimentação destoante do perfil do cliente. A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também à forma e objeto: sucessivas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, para destinatário inusual. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Além disso, o só fato de o autor ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e enviado o dinheiro após a digitação voluntária da senha, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido no mesmo dia – matéria não impugnada especificamente na defesa. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 101/102). As instituições financeiras rés tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A, 39 e 39-B (bloqueio cautelar e rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original). Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte. Ademais, especificamente com relação ao Nubank S/A: abertura, sem cautela, da conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação da parte autora, o banco não produziu qualquer prova de que efetivamente obedecera aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu

decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. 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. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN. Não exibiu prova da identidade ou sequer dos endereços do correntista, nem cópia dos documentos utilizados para a abertura da conta. Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, a recorrente não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de contas. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Tema 466 do STJ. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Precedentes desta Colenda Câmara. Dano moral. Rejeição. O



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Sentença reformada parcialmente. Recurso provido, em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1003392-88.2023.8.26.0271; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)

Assim, reforma-se a sentença para o fim de julgar procedente a ação e, em consequência: (a) **declarar inexigível** em relação ao autor o contrato de empréstimo realizado na conta do autor no dia dos fatos (12/03/2024) em 36 parcelas de R\$ 542,70, com repetição em dobro dos valores indevidamente descontados, em montante a ser apurado em liquidação de sentença, com correção e juros de mora a partir de cada cobrança e; (b) para **condenar** o réu ao pagamento de danos morais arbitrados em R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente desde a data do arbitramento e com juros de mora desde a data do ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ.

A partir de 30/08/2024, data da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único do CC), e os juros de mora incidirão à taxa legal, que corresponde à variação da SELIC deduzido o IPCA/IBGE (art. 406, § 1º c.c. art. 389, par. único, ambos do Código Civil, com a redação alterada pela Lei nº 14.905/24).

Em razão do provimento do recurso do autor, condena-se o réu ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

¹ STJ, 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advertam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

3.- Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator