



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000023665

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005268-70.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante LUCIA DE FATIMA DE SOUZA DIAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 47761

APEL. N° : 1005268-70.2025.8.26.0348

COMARCA: MAUÁ

APTE. : LÚCIA DE FÁTIMA DE SOUZA DIAS

APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame. 1. Autora apela contra r.sentença que julgou improcedente ação com pedidos de declaração de nulidade contratual, de restituição de valores pagos e de indenização por dano moral. Afirma que houve o extravio de seu cartão bancário, sendo o empréstimo em questão firmado por terceiro que se apossou indevidamente de seus pertences, não sendo válida a contratação.

II. Questão em Discussão. 2. Analisar (i) a regularidade da contratação impugnada; (ii) a forma de devolução dos valores já adimplidos; e (iii) a caracterização dos danos morais e a sua dimensão.

III. Razões de Decidir. 3. A falha na segurança do serviço bancário está configurada, pois a perda do cartão foi comunicada com brevidade pela parte consumidora, tanto que houve uma única contratação indevida em seu nome, celebrada no mesmo dia do extravio. Nesse contexto, o simples fato de a operação ter sido realizada em terminal de autoatendimento, com possível uso de cartão e senha, não conduz à validade do empréstimo, conforme precedentes. 4. Em consonância com os parâmetros fixados pelo STJ (REsp n. 1413542/RS), o réu deverá restituir de maneira dobrada as quantias já adimplidas, pois evidenciada a conduta contrária à boa-fé objetiva. 5. Os danos morais também estão caracterizados, considerando o nível de transtorno experimentado pela autora. A indenização deve ser fixada em patamar razoável.

IV. Dispositivo e Tese. 6. Recurso provido.

Tese de julgamento: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e ilícitos praticados por terceiros no contexto das operações bancárias.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011.

TJSP, Apelação Cível 1015258-83.2024.8.26.0554, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, j. 29/01/2025.

TJSP, Apelação Cível n. 1001835-51.2023.8.26.0664, Rel.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Francisco Giaquinto, j. 17/04/2024.

Irresignada com o teor da respeitável sentença de fls. 118-123, que julgou improcedente a ação, apela a parte autora (fls. 126-133).

Aduz que o contrato de empréstimo descrito na petição inicial foi firmado por terceiro que, indevidamente, apossou-se de seu cartão bancário extraviado, fato já comunicado à instituição financeira, de modo que o negócio jurídico não pode ser considerado válido.

Ressalta que é pessoa humilde, “[...] *sem recursos financeiros para ter acesso a um computador e internet*” (fl. 128), o que retardou a solicitação de registro do boletim de ocorrência.

Destaca que não havia a anotação de senhas pessoais no cartão bancário.

Defende que faz jus à devolução, em dobro, das quantias indevidamente pagas, além da indenização pelo dano moral experimentado.

Pede, nesses termos, a reforma da r.sentença combatida.

Contrarrazões às fls. 137-142.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso comporta provimento.

Conforme narrado na petição inicial, a autora, na data de 27.08.2024, “[...] *perdeu o cartão bancário que utilizava para realizar suas transações financeiras. A perda ocorreu em um local público, onde a movimentação de pessoas é intensa, o que dificultou a recuperação imediata do referido cartão. A autora, ao perceber a falta do cartão, **prontamente comunicou o banco sobre o ocorrido**, buscando evitar qualquer uso indevido de seus recursos financeiros*” (fl. 04).

Não obstante, “antes que pudesse ser efetivado o bloqueio do cartão, a autora foi surpreendida com a notícia de que indivíduos mal-intencionados, ao encontrarem o cartão perdido, conseguiram realizar uma transação financeira indevida [empréstimo pessoal]” (fl. 04), sendo os respectivos créditos sacados, *incontinenti*, pelo terceiro que se apossou do plástico (fls. 97-98).

Com efeito, em que pese o entendimento adotado pelo nobre juiz de primeiro grau, a versão fática apresentada pela autora se mostra coerente e verossímil, **inclusive no que toca à alegação de comunicação imediata do extravio à instituição financeira ré.**

A perda do cartão ocorreu na **manhã** do dia 27.08.2024, como assinalado no boletim de ocorrência (fl. 22). O mútuo, por sua vez, foi celebrado em terminal de autoatendimento, às **12h43** daquela mesma data (fls. 91-92), não havendo alguma outra movimentação bancária nos dias que se seguiram (fls. 97-98).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Razoável concluir, assim, que o uso do referido cartão por pessoas não autorizadas foi interrompido com certa brevidade, graças à diligência da consumidora que noticiou o incidente à entidade financeira.

Como se sabe, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “As instituições financeiras **respondem objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e **delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias**” (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Eg. Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (art. 543-C, CPC):

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**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 n. 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. Luís Felipe Salomão, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

E, embora as instituições financeiras aleguem inexistir responsabilidade da sua parte pelas operações que se realizam mediante a utilização de senha, **não é esse o entendimento que vem sendo adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:**

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. **A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações

*bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; destacamos).*

Como se observa, **o fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime os bancos da sua responsabilidade**, pois existe para estes “O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores”, ensejando a sua responsabilidade “pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, par. único), o fato de se tratar de fraude praticada por terceiros não exime o banco do dever de indenizar aqueles que de boa-fé sofreram prejuízo.

Não há demonstração de que a operação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contestada tenha sido firmada de modo regular e, nesse contexto, não há justificativa para que não tenha sido viabilizado o cancelamento das cobranças, pois, como já explanado acima, é certo que a parte autora comunicou prontamente a perda do cartão à instituição financeira.

A propósito, ainda que houvesse cláusula contratual que previsse a ausência de responsabilidade por operações fraudulentas realizadas anteriormente à comunicação da instituição, esta se mostraria nitidamente abusiva, uma vez que oneraria a parte contratante com um risco inerente à própria atividade bancária.

Nos termos do entendimento assentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, em situação semelhante, *"são nulas as cláusulas contratuais que impõem ao consumidor a responsabilidade absoluta por compras realizadas com cartão de crédito furtado até o momento (data e hora) da comunicação do furto"* (REsp 348.343/SP, Terceira turma, **Rel. Min. Humberto Gomes de Barros**, j. 14.02.2006).

Como constou do venerando acórdão proferido no julgamento do REsp 1.058.221/PR, relatado pela Ministra Nancy Andrighi, **"o aviso tardio de perda não pode ser considerado um fator decisivo no uso irregular do cartão. Até porque, independentemente da comunicação, se o fornecedor cumprir sua obrigação de conferir a assinatura do titular no ato de utilização do cartão, a transação não teria sido concretizada"** (destaques nossos; Terceira Turma, j. 04.10.11; destaques nossos).

Não há, pois, demonstração de que o mútuo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnado tenha sido pactuado pela consumidora ou de que tenha ela colaborado de forma definitiva para o seu aperfeiçoamento.

Por esses motivos, em síntese, deve ser reconhecida a inexigibilidade do débito referente àquele empréstimo, com conseqüente devolução das parcelas já quitadas.

Nesse particular, à luz do entendimento consolidado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça, em precedente de sua Corte Especial, deve haver distinção entre as cobranças realizadas até **30 de março de 2021** e aquelas que ocorreram em momento posterior.

Quanto às primeiras, não se tratando de indébito decorrente de prestação de serviço público, a devolução em dobro dos valores é condicionada ao pagamento indevido e à existência de má-fé do credor, conforme se orientava a jurisprudência daquela Corte Superior.

A esse respeito:

AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO. MÚTUO. SFH. AMORTIZAÇÃO. CRITÉRIO. TR. SALDO DEVEDOR. POSSIBILIDADE. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FORMA SIMPLES. 1. Consoante entendimento assente neste Pretório, é possível a correção do saldo devedor do contrato de mútuo habitacional antes da amortização da prestação mensal. 2. Não há vedação legal para utilização da TR na correção do saldo devedor de contrato vinculado ao SFH, ainda que firmado antes da Lei 8.177/91, desde que pactuado o mesmo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*índice aplicável à caderneta de poupança. 3. **A aplicação da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a existência de pagamento indevido e má-fé do credor, o que, na hipótese, não está evidenciado.** 4. Agravo regimental desprovido (STJ, AgRg no REsp 1107478/SC, Rel. **Ministro Fernando Gonçalves**, QUARTA TURMA, julgado em 17/09/2009, DJe 05/10/2009; sem destaques no original).*

Quanto às cobranças efetivadas **após a data de 30 de março de 2021**, deve ser acatada a tese firmada pela Eg. Corte Especial no aludido paradigma, a saber: "A *repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva*" (STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Pois bem.

No caso em tela, o contrato foi celebrado em **agosto de 2024** (fls. 29-30), de tal modo que todo o período de cobrança é alcançado pela tese transcrita acima.

Assim colocada a questão, em alteração de posicionamento anterior e aderindo ao entendimento majoritariamente adotado por esta Colenda 13^a Câmara de Direito Privado, deve ser reconhecida, aqui, a violação à boa-fé objetiva pela instituição financeira, por seus correspondentes ou por quem, em seu nome, intermediou a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação de seus serviços.

A conduta de realizar descontos em conta corrente, sem a garantia de segurança da identidade e, sobretudo, do consentimento do consumidor quanto à contratação, viola frontalmente a boa-fé objetiva, o que basta para a imposição do dever de repetição **em dobro**.

Da mesma forma, é preciso reconhecer a configuração dos **danos morais** reclamados.

Pelo que se depreende dos autos do processo, a autora é pessoa idosa e de poucos recursos, tanto que lhe foi deferida a gratuidade da justiça (fls. 32-33). Não obstante, diante da resistência infundada do réu em acatar a ilegitimidade das operações, viu-se a consumidora obrigada a sacrificar o próprio sustento e adimplir o significativo valor das prestações (R\$ 418,63 por mês – fl. 29), sob pena de sofrer consequências ainda mais gravosas.

Tal cenário, compreensivelmente, acarretou sofrimento que não pode ser interpretado como um mero dissabor cotidiano.

Assim já decidiu esta douta Turma Julgadora, na apreciação de hipóteses assemelhadas:

*Ação de indenização por danos materiais e morais. **Autora vítima de roubo e que teve o cartão subtraído.** Operações impugnadas foram realizadas em curto espaço de tempo e fogem do perfil da consumidora. Situação que deveria despertar alerta e bloqueio pelo réu, o que não ocorreu. Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Inteligência do Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR e Súmula nº 479, ambos do E. STJ. Ausência de excludentes. Inexigibilidade das transações bem reconhecida. Danos material e moral configurados. "Quantum" indenizatório a título de dano moral majorado para R\$ 5.000,00. Correção monetária. Incidência a partir do arbitramento. Juros moratórios decorrentes de responsabilidade contratual. Incidência a partir da citação. Verba honorária sucumbencial. Valor irrisório. Aplicação do art. 85, §§ 1º e 2º, do CPC. Majoração para 20% sobre o valor da condenação. Necessidade. Valor suficiente para remunerar adequadamente o patrono da autora. A tabela da OAB não possui força vinculativa para o julgador, servindo de mero referencial. Precedentes do E. STJ e deste E. TJSP. Sentença parcialmente reformada. Apelo desprovido e recurso adesivo provido em parte. (TJSP; Apelação Cível n. 1015258-83.2024.8.26.0554; **Relator: Márcio Teixeira Laranjo**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025).*

*DECLARATÓRIA COM PEDIDOS DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – **Transações bancárias, de elevados valores, não reconhecidas pelo autor, após roubo do aparelho celular** – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Diversas compras na função crédito, na mesma data, no valor total de R\$ 49.344,40, além de débitos fraudulentos na conta corrente, no valor total de R\$ 5.245,69, e a utilização do limite de cheque especial (R\$ 4.900,00), deixando a conta do autor com expressivo saldo negativo – Negativações do autor com base no débito da referida fatura impugnada e no saldo devedor da conta corrente – Legitimidade passiva do Banco réu evidenciada – Banco réu não comprovou, ônus da prova que era seu, a regularidade das transações bancárias negadas de elevados valores, em curso espaço de tempo, e a inviolabilidade de seu sistema de segurança para coibir a consumação das transações eletrônicas negadas, em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexigibilidade das despesas negadas que foram lançadas na fatura do cartão de crédito – Restituição do valor total subtraído da conta corrente do autor – Danos morais evidenciados – Damnum in re ipsa, que se comprova com o fato ilícito – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação – Recurso negado. (TJSP, Apelação Cível n. 1001835-51.2023.8.26.0664, **Relator: Francisco Giaquinto**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora a lei não traga parâmetros para a fixação do valor indenizatório por dano moral, é certo que este deve ser definido em termos razoáveis e proporcionais, de tal maneira que, de um lado, não implique enriquecimento indevido da parte a ser indenizada; e, de outro, não avilte o sofrimento por ela suportado.

No presente caso, deve a indenização ser fixada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), valor que, além de se mostrar adequado e suficiente para compensar o nível de transtorno experimentado, é compatível com o patamar normalmente adotado por esta Eg. 13^a Câmara de Direito Privado em diversos casos análogos.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento ao recurso de apelação**, para **(i)** declarar inválido o negócio jurídico descrito na petição inicial (contrato n. 950001189272); **(ii)** condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), montante que deverá ser acrescido de juros de mora desde a citação, observada a taxa Selic e descontada a correção monetária (STJ. AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR, Lei 14.905/24), esta última calculada pela tabela prática do Tribunal, desde o arbitramento; **(iii)** condenar o réu à devolução, em dobro, das quantias já quitadas pela autora, sendo o valor acrescido de correção monetária, pela tabela prática do tribunal de Justiça, desde cada pagamento indevido, e de juros de mora desde a citação, também observada a taxa Selic.

Provido o recurso e julgada procedente a ação, arcará o réu com as custas, outras despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processais e honorários advocatícios, estes últimos arbitrados em 10% sobre o valor total da condenação.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

Relatora