



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000120701

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005514-91.2024.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL (REVEL), é apelado ANTONIO SABINO MONTEIRO.

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: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 203

Apelação Cível n.º 1005514-91.2024.8.26.0157

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelado: Antonio Sabino Monteiro

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Cubatão

Juiz(a) Prolator(a): Dr(a). Gabriel Vieira Rodrigues Ferreira

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou procedentes os pedidos de declaração de inexistência de contrato de empréstimo consignado e de condenação do banco à restituição de valores (transferências via PIX e descontos em benefício) e ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de fraude praticada por terceiros mediante captura de biometria facial. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a responsabilidade da instituição financeira pela falha na segurança e prevenção do dano após alerta do consumidor; (ii) a exigibilidade do contrato de empréstimo; (iii) o cabimento da restituição de valores transferidos pelos fraudadores (PIX); debitados em função do seguro prestamista contratado; e da repetição em dobro das parcelas descontadas do benefício previdenciário; e, por fim, (iv) a configuração de danos morais. III. Razões de Decidir 3. Responsabilidade objetiva da instituição financeira caracterizada por fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço evidenciada pela inércia da agência bancária em bloquear as operações após comunicação presencial e tempestiva do consumidor sobre a fraude, permitindo a concretização das transferências. 4. Manutenção da declaração de inexistência do contrato e da repetição em dobro das parcelas indevidamente descontadas do benefício previdenciário, em atenção ao princípio da colegialidade e à jurisprudência majoritária (art. 42, parágrafo único, do CDC). 5. Reforma da sentença para afastar a condenação à restituição do valor do mútuo transferido pelos fraudadores (PIX e seguro), sob pena de enriquecimento sem causa da parte autora, uma vez que o crédito disponibilizado foi declarado inexigível. 6. Danos morais afastados. A situação vivenciada, embora cause transtornos, resolveu-se na esfera patrimonial e não atingiu direitos da personalidade de forma a configurar dano in re ipsa ou violação à dignidade. IV. Dispositivo 7. Recurso parcialmente provido. Sentença reformada para julgar improcedente o pedido de restituição dos valores transferidos via PIX e debitados a título de seguro

prestamista, bem como para excluir a condenação por danos morais, mantendo-se a declaração de inexigibilidade do débito e a repetição em dobro das parcelas descontadas.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 207/216, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com reparação de danos, julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos: *"Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, para extinguir o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, e, em consequência: 1) CONFIRMO a tutela provisória de urgência concedida às fls. 54-55, que determinou a suspensão dos descontos relativos ao contrato objeto da lide no benefício previdenciário do autor e a abstenção de inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes. 2) DECLARO a inexistência do contrato de empréstimo consignado nº 808129595, bem como de todos os débitos e obrigações dele decorrentes, incluindo o seguro prestamista e o IOF. 3) CONDENO a instituição financeira ré, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, à restituição dos danos materiais sofridos pelo autor, no valor total de R\$ 15.217,28 (quinze mil, duzentos e dezessete reais e vinte e oito centavos), composto por: a. R\$ 9.610,00 (nove mil, seiscentos e dez reais), a título de restituição simples, referentes ao valor subtraído via PIX (R\$ 8.050,00) e ao seguro prestamista debitado (R\$ 1.560,00). Sobre este montante incidirá correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. b. R\$ 5.607,28 (cinco mil, seiscentos e sete reais e vinte e oito centavos), correspondente à restituição em dobro das 4 (quatro) parcelas de R\$ 700,91 indevidamente descontadas do benefício previdenciário do autor, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Sobre este valor incidirá correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desconto indevido e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. 4) CONDENO a instituição financeira ré, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. 5) DETERMINO que, após o trânsito em julgado desta decisão, seja expedido alvará em favor da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira ré para levantamento do valor de R\$ 20.450,00 (vinte mil, quatrocentos e cinquenta reais), depositado em juízo pelo autor às fls. 61-62. Em razão da sucumbência integral, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte autora, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

Inconformada, insurgiu-se a parte requerida (fls. 224/261). No mérito, sustentou, em síntese, que os efeitos da revelia são relativos e que não houve falha na prestação de serviço, pois as operações foram realizadas em ambiente logado, mediante uso de senha e biometria facial, o que afastaria sua responsabilidade. Alegou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, sustentando que o autor forneceu sua imagem voluntariamente aos golpistas. Aduziu que os valores transferidos pertenciam ao banco (fruto do empréstimo) e não ao autor, descabendo restituição. Por fim, impugnou a ocorrência de danos morais e o valor fixado.

Houve contrarrazões (fls. 270/281), pugnando pela manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade e regular o preparo, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a declaração de inexistência de contrato de empréstimo e a condenação do banco réu ao ressarcimento de valores e pagamento de indenização por danos morais.

De saída, cumpre observar que restou incontroverso nos autos e reforçado pelos efeitos da revelia decretada em primeira instância que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiros que, sob o pretexto de entregar um brinde, capturaram sua imagem (biometria facial), e ato contínuo, foi contratado empréstimo consignado em sua conta, seguido de transferências de valores.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

O sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar

convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima.^ (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

As instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central

do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não têm acesso ao sistema. Neste campo, os usuários se valem de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência. Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, se trata de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

O ponto nodal da controvérsia reside na responsabilidade do banco pela falha na segurança e na prevenção do dano, sobretudo ao se levar em conta a narrativa de que a instituição foi alertada antes da consumação da transferência dos valores.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência de golpe em que terceiros, valendo-se de engenharia social, obtiveram a biometria facial do autor para contratar empréstimo em seu nome. Ocorre que, segundo a narrativa fática tornada incontroversa pela revelia e corroborada pelos documentos juntados ao feito, o autor, ao desconfiar da situação, dirigiu-se à agência bancária no dia 19/09/2024 e comunicou ao gerente sobre a fraude e a existência do empréstimo não reconhecido. Todavia, não obstante o alerta dado pelo consumidor em tempo hábil, o preposto do banco não procedeu ao bloqueio imediato da conta ou da operação, e se limitou a orientar o autor a retornar no dia seguinte. Foi nesse interregno, após a comunicação ao banco, que os fraudadores lograram realizar a transferência via PIX do valor mutuado. Nesse contexto, diante das considerações já expostas acerca da responsabilidade das instituições financeiras no âmbito das operações digitais, revela-se exigível do banco que uma vez alertado, proveja a suspensão da inserção dos lançamentos, ao menos no plano inicial, para a devida apuração de sua subsistência; ao no caso em voga, verifica-se justamente que, ao desconfiar de que teria sido alvo de fraude, o autor noticiou o ocorrido presencialmente na agência, o que seria suficiente a impedir o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prosseguimento das operações (transferência dos valores), à míngua de fatos que subtraíssem a legitimidade da conduta do autor.

Por outro lado, não se ignora que, ao aderir ao sistema digital, o particular endereça manifestação de vontade que também não pode ser menosprezada, sobretudo se as operações realizadas estão em sintonia com seu histórico, de sorte a não extrapolar o monitoramento possível de parte da instituição financeira. Há que se relembrar que a atuação destas instituições está chancelada pela autarquia reguladora e fiscalizadora, e que não encontra óbice da legislação. Desta forma, apenas devemos enveredar pela inversão do ônus da prova ao depararmos com figurino que refuja às operações cotidianas ou ao menos percebidas com certa frequência, no que tange à modalidade e ao valor, porquanto também assume o particular seus ônus de ter concordado em manejar sua conta bancária pelo sistema digital, valendo-se de senhas de segurança, que expressamente assente preservar sigilosa. Feitas tais considerações, porém, imperioso reconhecer que elas não têm o condão de afastar a responsabilidade do banco apelante no caso vertente, porquanto restou incontroverso que, antes da fraude sofrida, o autor sequer manejava sua conta pela via digital, e somente foi orientado a baixar o aplicativo do banco em seu celular quando em consulta ao gerente de sua agência após desconfiar de que teria sofrido fraude. Assim, não se pode considerar que tenha aquiescido ao panorama de monitoração e responsabilização ora delineado, porquanto não havia concordado, anteriormente à fraude, em usufruir dos serviços bancários oferecidos pela ré no ambiente digital.

Assim, há de se reconhecer a configuração de fortuito interno, na medida em que a falta de precaução pelo banco (inércia após o aviso de fraude) corroborou decisivamente para a superveniência do prejuízo material, haja vista que, se a instituição tivesse agido com a cautela de praxe diante do alerta do correntista, no momento em que o crédito decorrente do mútuo restava intacto em sua conta, o valor do empréstimo fraudulento não teria sido evadido da conta, e tampouco os descontos referentes à quitação do contrato teriam lhe sido debitados.

Por conseguinte, no caso em apreço, deve ser mantida a r. sentença no que

concerne à declaração de inexistência do débito e à condenação do banco réu ao pagamento de indenização pelos danos materiais que efetivamente sofreu o autor, o que inclui a repetição do indébito quanto aos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário após a comunicação da fraude e concessão de liminar. Ressalta-se, todavia, que na convicção deste Relator tal repetição deveria prevalecer de forma simples, uma vez que, a despeito de ter se configurado a cobrança indevida, assistiria razão ao réu no tocante à alegação de inexistência de má-fé. Isso porque, no caso vertente, constata-se que não há elementos que a indiquem, de forma que, por conseguinte, não se poderia cogitar da devolução em dobro. No entanto, tendo em vista o entendimento perfilhado por esta C. Turma de Julgamento, que, majoritariamente, admite a restituição em dobro, a partir de interpretação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e, principalmente, do Tema n.º 929 do C. Superior Tribunal de Justiça, cujo desfecho ainda não se consubstanciou, e em atenção ao princípio da colegialidade, entende-se pela repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou o autor indevidamente, ressalvado, entretanto, o entendimento consignado alhures. Segundo consta em aresto desta corrente, que ilustra de maneira mais clara a orientação hermenêutica em destaque: "[...] *A restituição em dobro do indébito, parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor, que realizou a cobrança indevida, sendo cabível quando referida à cobrança consubstanciar a conduta contrária à boa-fé objetiva.* [...]". (STJ, Corte Especial. EAREsp. n.º 676.608/RS. Rel. Ministro Og Fernandes. DJ: 21/10/2020). Não obstante, cumpre ressaltar a modulação dos efeitos em conformidade com a proposição firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, no EAREsp. n.º 676.608/RS, cuja publicação ocorreu em 30 de março de 2021, nos seguintes termos: "[...] *11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos débitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão.* [...]". (STJ, Corte Especial. EAREsp. n.º 676.608/RS. Rel. Ministro Og Fernandes. DJ: 21/10/2020).

Merece reforma, porém, a condenação do banco à restituição dos valores debitados da conta do autor após a fraude, correspondentes à soma entre o PIX de R\$ 8.050,00 (já levando em conta o estorno de R\$ 50,00 operado voluntariamente pelo banco) e ao seguro prestamista no montante de R\$ 1.560,00, os quais alcançam a soma total de R\$ 9.610,00. Verifica-se, nesse sentido, que o montante em questão já foi considerado nos cálculos do autor quando este afirma que, do valor de R\$ 30.000,00 depositado em sua conta em função do empréstimo fraudulento, restaram R\$ 20.079,21. Considerada a natureza

fungível de recursos financeiros mantidos em depósito, forçoso reconhecer que os valores subtraídos, equivalentes a R\$ 9.610,00, encontram-se cobertos pelo crédito recebido em função do contrato cujo débito correspondente já foi, corretamente, tido por inexigível em sede de sentença. Dessa maneira, a condenação da ré à restituição do montante retirado da conta do autor tão somente após este lhe ter sido disponibilizado em função de mútuo já tido por inexigível implicaria seu enriquecimento sem causa, de modo que a reforma da sentença, quanto ao pedido em voga, é a medida de rigor.

Por fim, no tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, melhor sorte assiste ao apelante. Isso porque, no caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial e dos elementos dos autos, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmago. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência. Eventual demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Houve um transtorno, inegável, decorrente da fraude, mas que foi estancado pela via judicial com a restituição integral do patrimônio. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano ou configure dano *in re ipsa* na hipótese vertente.

Ressalte-se, outrossim, que a alegação genérica feita a respeito da teoria do desvio produtivo não é suficiente a caracterizar o dano moral, porque a aplicação da referida teoria demanda a demonstração de significativa e inequívoca perturbação da rotina do ofendido e de perda relevante de tempo útil que caracterize situação de excepcional expropriação, o que não se constatou no caso em comento de forma concreta a ponto de violar direitos da personalidade. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, devendo a r. sentença ser reformada neste ponto.

Diante do exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais, mantendo-se, no mais, a r. decisão recorrida, inclusive quanto à declaração de inexigibilidade do débito e reparação material.

Em razão da reforma parcial da r. sentença, com o decaimento do autor em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte dos pedidos (danos morais e restituição de valores transferidos de sua conta pelos fraudadores), redistribuem-se os ônus sucumbenciais. Condena-se o autor ao pagamento de 30% das custas e despesas processuais, cabendo ao réu os 70% remanescentes. Fixo os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono do autor, e em 10% sobre o proveito econômico obtido (valor do dano moral afastado) em favor do patrono do réu, observada a gratuidade de justiça concedida à parte autora.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, *ex vi* do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator