



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326764

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005727-61.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado MARIA JOSE DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº 1005727-61.2024.8.26.0266

Comarca de origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Itanhaém

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelada: Maria José Oliveira dos Santos

Juiz(a): Dr (a). Fernando de Lima Luiz

Voto nº: 00.941

DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por Banco Mercantil do Brasil S/A contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com reparação de danos materiais e morais ajuizada por Maria José Oliveira dos Santos, julgou os pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexigibilidade de débitos oriundos de empréstimos fraudulentos, condenar a instituição financeira à restituição de valores transferidos via “PIX” no montante de R\$ 8.999,98 e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, em razão de fraude praticada por terceiros mediante golpe da falsa central de atendimento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se houve perda superveniente do objeto em razão do cancelamento administrativo dos contratos de empréstimo; (ii) estabelecer se a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de fraude eletrônica perpetrada por terceiros; e (iii) determinar se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O cancelamento administrativo posterior dos contratos de empréstimo não implica perda do objeto da demanda, pois subsiste o interesse processual quanto à restituição dos valores transferidos via “PIX” e à apuração da falha na prestação do serviço bancário.

4. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo o Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço.

5. Fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, risco inerente à

atividade financeira, o que impõe à instituição bancária o dever de indenizar os prejuízos suportados pelo consumidor.

6. A contratação de empréstimos seguida de imediatas transferências via “PIX”, em valores elevados e incompatíveis com o perfil de movimentação da cliente, constitui operação atípica que deveria ter sido identificada e bloqueada pelos mecanismos de monitoramento da instituição financeira.

7. A alegação de utilização de senha pessoal não afasta a responsabilidade do banco quando demonstrada falha nos sistemas de prevenção e detecção de transações suspeitas.

8. A indução da vítima em erro mediante técnicas de engenharia social não caracteriza culpa exclusiva da consumidora quando evidenciada deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira.

9. A configuração do dano moral exige demonstração de lesão efetiva aos direitos da personalidade, não sendo suficientes meros dissabores decorrentes de falha na prestação do serviço, razão pela qual deve ser afastado no caso concreto.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, por constituírem fortuito interno inerente ao risco da atividade.

2. Movimentações financeiras manifestamente incompatíveis com o perfil do cliente impõem à instituição financeira o dever de adotar mecanismos eficazes de monitoramento e bloqueio de operações suspeitas.

3. A mera falha na prestação do serviço bancário, desacompanhada de prova de efetiva lesão aos direitos da personalidade, não configura dano moral indenizável.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com reparação de danos morais e materiais ajuizada por Maria José Oliveira dos Santos em face do Banco Mercantil do Brasil S/A. A autora, pessoa idosa, relatou ter sido vítima de um golpe em 24 de abril de 2024, iniciado por mensagem de "WhatsApp" e seguido por ligação de suposta preposta da instituição financeira acerca de um cancelamento de compra nas Casas Bahia. Durante a interação, a requerente, induzida em erro, confirmou dados que permitiram aos fraudadores a contratação de dois empréstimos pessoais e dois consignados, além da realização de duas transferências via "PIX" nos valores de R\$ 4.999,99 e R\$ 3.999,99, totalizando R\$ 8.999,98.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O juízo de primeiro grau, ao proferir a sentença, afastou as preliminares e julgou os pedidos procedentes em parte. Fundamentou a decisão na responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e no risco do empreendimento, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, destacando que as movimentações financeiras não eram compatíveis com o perfil habitual da autora. A sentença declarou a inexigibilidade dos débitos, condenou o banco à restituição simples do valor subtraído via "PIX" (R\$ 8.999,98) e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00.

Irresignado, o Banco Mercantil do Brasil S/A interpôs recurso de apelação reiterando a tese de falta de interesse processual por perda do objeto, uma vez que os contratos já haviam sido cancelados administrativamente. No mérito recursal, sustentou a legalidade dos descontos e a validade das adesões aos cartões de crédito consignado, alegando que a autora se beneficiou dos valores disponibilizados.

Em contrarrazões, a apelada pugnou pela manutenção da sentença, argumentando que o cancelamento posterior não afasta o dever de indenizar pela falha na prestação do serviço e pela insegurança gerada.

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia recursal gravita em torno da responsabilidade da instituição financeira em face do "golpe da falsa central de atendimento", da validade das contratações eletrônicas e da existência de danos indenizáveis.

De início, afasta-se a preliminar de perda superveniente do objeto.

Embora o banco tenha demonstrado o cancelamento administrativo dos contratos de empréstimo, tal circunstância não afasta a necessidade de análise quanto à restituição dos valores subtraídos via "PIX". Persiste, portanto, o interesse de agir da apelada, uma vez que a pretensão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenatória e a apuração da alegada falha na prestação do serviço não foram integralmente satisfeitas na esfera administrativa.

No mérito, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira apelante é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do artigo 14 do mencionado diploma legal.

No caso dos autos, a fraude narrada caracteriza hipótese de fortuito interno, circunstância inerente ao risco da atividade bancária, que não afasta a responsabilidade da instituição. Conforme a Súmula 479 do STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

A alegação do apelante de que as transações foram realizadas mediante utilização de senha pessoal não é suficiente para afastar o dever de indenizar os danos materiais. Isso porque incumbe ao banco adotar mecanismos eficazes de monitoramento para identificar movimentações incompatíveis com o perfil do cliente. No caso, a contratação de empréstimos seguida de imediatas transferências via "PIX" revelou movimentação manifestamente atípica que deveria ter sido bloqueada.

Ademais, a própria dinâmica da fraude — na qual os criminosos demonstraram conhecimento preciso de dados e informações da cliente — reforça a existência de vulnerabilidade no sistema de proteção e sigilo das informações mantidas pela instituição financeira.

Outrossim, a própria parte ré reconheceu a irregularidade de ao menos parte dos empréstimos realizados em nome da autora, tanto que promoveu o cancelamento dos contratos antes mesmo da decisão judicial que deferiu a liminar para suspender as cobranças.

Não prospera, igualmente, a tese de culpa exclusiva da consumidora. Embora os fraudadores tenham se utilizado de técnicas de engenharia social para induzir a vítima em erro, tal circunstância não afasta a responsabilidade

da instituição financeira, especialmente quando demonstrada a falha nos mecanismos de prevenção e detecção de transações suspeitas.

Com efeito, a eficácia desse tipo de fraude encontra terreno fértil justamente na insuficiência dos sistemas de segurança adotados pelas instituições financeiras, que detêm o dever de guarda e vigilância sobre as operações realizadas em suas plataformas.

Diante desse contexto, resta configurada a falha na prestação do serviço, impondo-se a responsabilização da instituição financeira pelos prejuízos materiais suportados pela autora.

Contudo, no que se refere ao pedido de indenização por danos morais, assiste razão ao Banco recorrente.

É entendimento pacífico no ordenamento jurídico pátrio que meros aborrecimentos, dissabores ou contrariedades inerentes às relações da vida em sociedade não são suficientes para caracterizar dano moral indenizável. A configuração do dano moral exige a demonstração de lesão efetiva aos direitos da personalidade, apta a provocar sofrimento intenso, abalo psicológico relevante ou violação significativa à dignidade da pessoa, extrapolando os limites do mero desconforto cotidiano.

No caso concreto, embora reconhecida a falha na prestação do serviço bancário, não se evidencia a ocorrência de situação excepcional apta a comprometer o equilíbrio emocional da parte autora em grau suficiente a justificar a indenização pretendida. Inexiste nos autos comprovação de prejuízo extrapatrimonial significativo, tampouco de desdobramentos aptos a afetar gravemente sua subsistência, não havendo, ademais, a juntada de extratos de órgãos de proteção ao crédito (SCPC/SERASA) ou qualquer outro elemento probatório que evidencie efetivo gravame ao nome da autora.

Assim, ausente ofensa concreta aos direitos da personalidade, impõe-se o afastamento do pedido de indenização por danos morais, reformando-se a sentença neste capítulo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** do recurso apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se a sentença quanto à inexigibilidade dos débitos e à reparação dos danos materiais.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas processuais na proporção de 50%, fixando-se os honorários advocatícios em 11% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora e 11% sobre o proveito econômico obtido (valor do dano moral afastado) em favor do patrono do réu, observada a gratuidade judiciária concedida à apelada.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator