



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000225900

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005757-38.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante ROSEMARY GIOVANETTI FUZETTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1005757-38.2025.8.26.0565
Apelante: Rosemary Giovanetti Fuzetto
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Foro e vara de origem: Foro de São Caetano do Sul/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX NÃO AUTORIZADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NULIDADE DAS CONTRATAÇÕES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de nulidade de empréstimos e transferência via PIX não autorizados, com pedido de restituição de valores descontados de benefício previdenciário e indenização por danos morais. A autora sustenta ter sido vítima de fraude após contato telefônico de suposto funcionário do banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se o banco responde por fraude praticada por terceiro em operações eletrônicas; (ii) estabelecer a nulidade dos contratos e a restituição dos valores descontados; e (iii) determinar a ocorrência de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação é consumerista, e a instituição financeira responde objetivamente por fortuito interno decorrente de fraude, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

4. O banco não comprovou culpa exclusiva da consumidora, ônus que lhe incumbia (art. 373, II, do CPC). Apresentou meras telas sistêmicas que não possuem nenhum valor probatório, porque foram produzidas unilateralmente.

5. A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos apenas a partir de um clique em um link enviado ao celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados empréstimos e transferência em valores expressivos, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora entrou em contato com o banco após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas mas nada foi feito, demonstrando uma evidente falha na prestação do serviço.

6. As operações devem ser declaradas nulas, com restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

7. O saldo remanescente de R\$ 3.195,93 depositado na conta da autora deve ser compensado, para evitar enriquecimento sem causa (arts. 182 e 884 do CC).

8. Os descontos indevidos e a fraude configuram dano moral in re ipsa, fixado em R\$ 6.000,00, segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido para reformar a sentença, acolher integralmente os pedidos iniciais e declarar nulos os empréstimos e as transações contestadas nestes autos, condenando o requerido a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituir em dobro todos os valores que foram indevidamente descontados a título de empréstimo, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, autorizada a compensação das condenações com o valor remanescente de R\$ 3.195,93.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III; 14; 42, parágrafo único. CPC/2015, arts. 85, §§ 2º e 11; 373, II; 1.026, § 2º. CC, arts. 182, 389, 404, 406 e 884. Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 248764/MG; TJSP, Apelações nº 1019519-25.2020.8.26.0007 e nº 1038671-03.2022.8.26.0100.

Rosemary Giovannetti Fuzetto ajuizou a presente ação declaratória de nulidade de contratos de empréstimo e operações financeiras e inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência, em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, ambos qualificados no processo. Alega, em síntese, que é titular da conta administrada pelo banco réu e que em 09/05/2025 recebeu ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário da ré e lhe informou todos os dados pessoais e qualificação completa da autora, informando-a de que seria contemplada com a quantia de R\$5.000,00. A autora, acreditando na veracidade da informação, "seguiu todas as orientações fornecidas pelo indivíduo". Todavia, no mesmo dia, ao consultar seu extrato bancário, deparou-se com movimentações financeiras não autorizadas, ou seja, dois contratos de empréstimos: nº 000809088098 (R\$ 2.773,87) e nº 000809088097 (R\$ 5.422,06) e uma transferência via PIX, no montante de R\$ 5.000,00, em favor de pessoa desconhecida, indicada com Brenda Cristina. Informa que a partir de julho/2025 deu-se início aos descontos em sua folha de pagamento de benefício previdenciário, da importância mensal de R\$ 445,56, em decorrência do contrato de empréstimo indesejado. Entrou em contato com o banco/réu, a fim de informar o ocorrido, quando foi orientada a dirigir-se a uma Delegacia de Polícia, onde foi lavrado Boletim de Ocorrência. Tratam-se de operações financeiras não autorizadas pela autora, decorrentes da fraude financeira que a vitimou. Afirma, também, que entrou em contato com o réu, quando foi informada de seriam tomadas providências urgentes, entretanto, não obteve êxito na solução extrajudicial. Portanto, moveu a presente ação, onde postula a declaração da nulidade das referidas operações financeiras, bem como a declaração da inexigibilidade das prestações contratuais, descontadas da folha de pagamento de seu benefício previdenciário e a condenação do réu na restituição dos valores indevidamente, subtraídos de sua conta bancária, ou seja, R\$ 5.000,00, objeto da transferência via PIX e as prestações contratuais, descontadas da folha de pagamento de seu benefício previdenciário e no pagamento da indenização decorrente do dano moral.

Foi proferida sentença a fls. 187/198 julgando improcedentes os pedidos.

A autor interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos integralmente (fls. 289/303).

É o relatório.

A relação travada entre as partes é consumerista e o réu responde objetivamente por fraudes praticadas por falha de segurança, de acordo com o 14 do CDC e a Súmula nº 479 do STJ.

Presumem-se verdadeiras, porque não foram objeto de impugnação ou contraprova, as alegações da autora de que, ao clicar no link seguindo orientações do golpista, o criminoso conseguiu ter acesso integral à sua conta bancária para realizar dois empréstimos e uma transferência via pix, os quais foram imediatamente contestados, mas os valores não foram devolvidos pelo banco réu.

Apesar de o banco alegar em contestação que foi a autora que permitiu a realização das transações no seu celular a partir do fornecimento de senha e chave de segurança (fls. 101), ele não apresentou absolutamente nenhuma válida prova neste sentido, ônus que lhe incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC. Apresentou meras telas sistêmicas que não possuem nenhum valor probatório, porque foram produzidas unilateralmente.

A responsabilidade dos fornecedores de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (art. 14, do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos apenas a partir de um clique em um link enviado ao celular dela (fls. 292). Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados empréstimos e transferência em valores expressivos, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora entrou em contato com o banco após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas mas nada foi feito, demonstrando uma evidente falha na prestação do serviço. Neste sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva do supermercado corréu. Aplicação do CDC. Oferta do espaço para a prestação do serviço bancário e incremento da atividade comercial. Constatada a parceira comercial dos apelantes, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos recorrentes, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do apelado. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva.

Fortuito interno. Aplicação da súmula 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez do empréstimo realizado. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do recorrido. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado que não comporta redução, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS."

(TJSP; Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2022; Data de Registro: 07/07/2022)

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva da apelante – empresa que disponibiliza os terminais de auto atendimento bancário. Aplicação do CDC. Constatada a parceria comercial dos corréus, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos requeridos, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, do CDC. Precedentes. Transações realizadas por terceiro. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Falha no dever de vigilância e segurança às operações em terminais eletrônicos administrados pela apelante. Invalidez das transações. Necessária a restituição dos valores indevidamente sacados, bem como das compras realizadas, de forma solidária. Sentença mantida. Pleito de afastamento da indenização por danos morais, ou redução do valor. Não conhecimento. Decisum que não reconheceu os danos extrapatrimoniais. RECURSO DESPROVIDO, na parte conhecida." (TJSP; Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023)

Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações contestadas e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente descontados a título de empréstimo, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Considerando que a autora recebeu R\$ 8.195,93 em sua conta referente aos empréstimos e os golpistas transferiram apenas R\$5.000,00, restou um saldo remanescente de R\$ 3.195,93 na conta da autora, que deverá ser compensado condenações, sob pena de enriquecimento sem causa, nos termos dos arts. 182 e 884 do Código Civil.

Não há dúvida de que a falha de segurança do réu que permitiu a realização da fraude acarretou presumível sofrimento à autora ao seu ver cobrada indevidamente por empréstimos que ela não contratou, além de perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema, de modo que ela faz jus a uma indenização por danos morais, nos termos do art. 14 do CDC.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença, acolher integralmente os pedidos iniciais e:

- A) Declarar nulos os empréstimos e as transações contestadas nestes autos;
- B) Condenar o requerido a restituir em dobro todos os valores que foram indevidamente descontados a título de empréstimo. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto indevido;
- C) Condenar o réu a pagar à autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento;
- D) Fica autorizada a compensação das condenações com o valor remanescente de R\$ 3.195,93, referente à diferença entre o valor dos empréstimos recebidos pela autora e o valor transferido aos golpistas, corrigido monetariamente pelo índice IPCA a partir da data das transações fraudulentas.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor do proveito econômico obtido, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora