



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278759

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005762-18.2024.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIZETE APARECIDA QUEIMADO MEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1005762-18.2024.8.26.0073

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Marizete Aparecida Queimado Meira

Voto nº: 6720

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE ELETRÔNICA. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME:

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. A sentença condenou o banco à devolução dos valores descontados indevidamente, devidamente corrigidos e acrescidos de juros, e ao pagamento de indenização moral no valor de R\$ 5.000,00, mantendo a tutela de urgência que suspendera os descontos em benefício previdenciário da autora. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** A questão em discussão consiste em verificar se as transações e contratações bancárias realizadas por meio eletrônico - empréstimos e transferências via PIX - decorreram de fraude e, em caso afirmativo, se há responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais e morais suportados pela consumidora. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i.) A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, aplicando-se a Súmula nº 297 do STJ, que reconhece a incidência do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras; (ii.) constatada a negativa da autora quanto à realização das operações, incumbia ao banco o ônus de comprovar a regularidade das contratações, conforme os arts. 6º, VIII, do CDC e 373, §1º, do CPC; (iii.) os elementos probatórios - em especial os extratos que revelam operações concentradas em intervalo de dois minutos e remessas sequenciais via PIX - indicam a ocorrência de fraude perpetrada por terceiro, sem prova de anuência ou autenticação válida da consumidora; (iv.) a instituição financeira não demonstrou que as contratações foram realizadas a partir de qual dispositivo, rede ou biometria da autora, nem que havia sistema eficaz de detecção de transações atípicas, descumprindo seu dever de segurança; (v.) a Resolução BCB nº 1/2020 impõe aos bancos o dever de monitorar o perfil transacional de seus clientes e de bloquear operações que destoem desse padrão, o que não foi observado; (vi.) o STJ consolidou o

entendimento de que o dever de segurança abrange também a integridade patrimonial do consumidor, sendo objetiva a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes internas (STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 12/09/2023; REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 09/08/2022); (vii.) à luz da Súmula 479 do STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes em operações bancárias; e (viii.) o desconto indevido em benefício previdenciário, que privou a autora de parte substancial de seus rendimentos, configura dano moral presumido, sendo adequado o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de reparação, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. **IV. DISPOSITIVO E TESE:** Recurso desprovido.

Vistos,

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré, contra a r. sentença proferida às fls. 462/468, cujo relatório se adota, que julgou a demanda procedente, confirmando a tutela de urgência concedida, para "(...) condenar o requerido à devolução dos valores correspondentes, devidamente corrigidos pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o efetivo desembolso e, acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Condeno ainda a parte requerida ao pagamento de indenização moral no valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigido monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data publicação desta sentença, nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação.; Em razão da sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 10% do valor da condenação, nos moldes do art. 85, §2º, do NCPC." (fls. 467/468).

Embargada a sentença (fls. 471/747), a decisão de fls. 480/481 negou provimento.

Em suas razões recursais (fls. 484/517), a parte ré sustenta que não houve falha na prestação de serviço e que os fatos decorreram de culpa exclusiva de terceiro, sem qualquer participação da instituição financeira. Argumenta que os dados foram fornecidos pela própria autora, o que possibilitou a fraude, e que as transações via PIX exigem autenticação pessoal, indicando que foram realizadas com pleno domínio da conta. Os extratos bancários demonstram que os valores dos empréstimos foram movimentados para a conta da própria autora e que, mesmo após essas operações, permaneceu saldo superior a R\$70.000,00 disponível nos meses seguintes, o que afastaria a alegação de prejuízo patrimonial. O banco requer a reforma da sentença, alegando ausência de responsabilidade objetiva e inexistência de vício de consentimento, para julgar improcedentes os pedidos em

inicial.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 535).

Contrarrazões a fls. 525/533, pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

Pois bem.

Narrou as parte autora, em sede de petição inicial (fls. 01/22), ter sido vítima de um golpe praticado por uma quadrilha que se passou por entregadores do Mercado Livre. Segundo a autora, ao receber uma suposta encomenda de sua filha, foi convencida a permitir uma foto de seu rosto sob o pretexto de reconhecimento facial para entrega. No mesmo dia, foram realizados diversos empréstimos em seu nome e transferências via PIX, inclusive para uma conta digital aberta em seu nome na instituição Qesh, à qual ela não tinha acesso. A autora afirma que não utiliza aplicativos bancários e que jamais forneceu senhas ou autorizou tais operações. Alega que o banco falhou na segurança de seus sistemas, permitindo o vazamento de seus dados e a realização das transações fraudulentas. Sustenta que o banco deve ser responsabilizado objetivamente pelos prejuízos. Relata ainda que, após o golpe, teve sua conta bloqueada, ficando sem acesso à aposentadoria e impossibilitada de arcar com despesas básicas. A quadrilha foi posteriormente presa em flagrante, com apreensão de materiais usados nos golpes. A autora requer a declaração de inexistência dos débitos, restituição dos valores e indenização por danos morais e materiais. Pediu a concessão de tutela antecipada de urgência para a suspensão dos descontos no seu benefício previdenciário, além do julgamento procedente em sentença para declarar a inexistência das transações, a condenação do banco réu ao ressarcimento do descontado de sua conta e indenização por dano moral em R\$ 5.000,00.

Pois bem.

A controvérsia cinge-se em aferir se as transações impugnadas ocorreram regularmente e, em caso negativo, se há dever da recorrente em indenizar a autora por danos materiais e morais.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancário fornecidos pela parte ré. Ademais, o CDC é plenamente aplicável às instituições financeiras, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ.

Assim, diante da negativa de contratação dos empréstimos bancários e da realização das transações via pix, o ônus de refutar a versão autoral, ou seja, demonstrar a validade do contrato e das transações impugnadas, passou a pender sobre a instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC e do art. 373. §1º do CPC.

O extrato da autora (fls. 261/265) revela o recebimento de R\$ 92,061,21 relativos a operações de empréstimos e antecipação de 13º, seguidos de inúmeras remessas dos valores via pix para a conta fraudulentamente aberta em seu nome.

Por sua vez, com o intuito de comprovar a validade das transações, a requerida carrou aos autos as vias dos contratos (fls. 394/425), extratos da autora (fls. 426/434) e fotografia da autora (fl. 435).

Apesar de admissível a contratação do empréstimo via "Bankline", mediante assinatura eletrônica e autenticação, no caso, não há prova eficaz de que houve anuência pela parte requerente.

Observo que o banco réu não comprovou que as contratações foram realizadas através de aparelho e rede habitualmente utilizada pela requerente; que se tratava de aparelho previamente habilitado; que cada transação teve o aceite da autora, e ainda, que a fotografia de fl. 435 teve o fito de anuir para uma ou todas as contratações *sub judice*.

Acresço, especificamente em relação aos cartões de crédito consignados, que a contratação sem coleta de reconhecimento biométrico ofende o disposto no art. 5º da Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS.

Todo esse conjunto probatório, conduz ao reconhecimento da tese autoral de que não foi a responsável pelas transações impugnadas.

As movimentações na conta da autora demonstram a atividade fraudulenta praticada por terceiro. Seja ao denotar que as quatro operações foram realizadas num período de dois minutos (*cf.* fls. 31, 34, 36 e 38), ou ao conferir as inúmeras e sequenciais transações de pequena monta, ao que se presume para não transpor o limite individual de PIX. Tais elementos demonstram a ocorrência de invasão da conta da autora.

Registro que as instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

No tocante a transações via pix, observa-se um claro direcionamento da Resolução BCB nº 1, agosto de 2020, para que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil (vide art. 39-B).

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que

fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que "(...) *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*4. *A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.*5. *Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira (...)*" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).

Há de se reconhecer que "*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.*" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia 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*".

De rigor a anulação das referidas contratações de empréstimos e transações via PIX, acarretando o reconhecimento da necessária repetição do indébito.

Por fim, no que concerne aos danos morais, a parte autora teve descontados valores indevidos em seu benefício previdenciário que lhe tolheram quase metade dos seus rendimentos mensais (fl. 30), presumindo-se a existência de relevante abalo financeiro, considerando os parcos rendimentos da parte autora, sem ignorar também o período em que a autora ficou sem acesso a sua conta (fl. 08). Tais fatos geraram abalos à personalidade da autora, especialmente tratando da sua dignidade.

Considerados tais fatores, considero que o valor indenizatório fixado em R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

5.000,00 corresponde ao montante suficiente para que recomponha a recorrida por todo o evento danoso.

Por conseguinte, a sentença merece manutenção integral.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no 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, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
RELATORA