



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000199733

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006029-34.2024.8.26.0220, da Comarca de Guaratinguetá, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ELIZA MARIA PINTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006029-34.2024.8.26.0220 (Digital)

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Eliza Maria Pinto

Comarca: Guaratinguetá

Juiz Sentenciante: Dra. Rhanna Procópio Pacheco de Souza

Voto nº 34.818

Ementa:

CDC. Declaratória e indenizatória. Parcial procedência. Cartão de crédito. Golpe do entregador. Entrega condicionada à tirada de foto da autora. Fraude. Operações realizadas na sequência sem o consentimento da autora e destoantes de seu perfil habitual. Bloqueio da conta bancária da autora após segunda operação Pix de vultoso valor desconforme o perfil da autora. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Art. 14 do CDC. Danos materiais. Repetição em dobro mantida em razão das peculiaridades do caso. Danos morais configurados. Valor indenizatório mantido. Proporcionalidade e razoabilidade. Parcial procedência mantida. Recurso do réu improvido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

A r. sentença de págs. 224/234, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação proposta por Eliza Maria Pinto contra Banco Mercantil do Brasil S/A, nos seguintes termos:

Ante o exposto, extingo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil e, confirmando a tutela provisória deferida, julgo parcialmente procedentes os pedidos para:

a) Declarar a nulidade absoluta e a inexigibilidade dos contratos descritos na inicial, celebrados fraudulentamente em nome da autora, não podendo a requerente ser compelida ao pagamento de qualquer parcela ou encargo relacionado atais contratos;

b) Determinar que o banco requerido se abstenha de realizar qualquer cobrança ou desconto relacionado aos empréstimos fraudulentos;

c) Condenar o banco requerido à restituição de todos os valores eventualmente descontados indevidamente em razão dos contratos de empréstimos declarados nulos, em dobro, com correção monetária desde cada desconto e juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil;

d) Condenar o requerido a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, Código Civil) e juros legais em taxa correspondente à SELIC subtraída do IPCA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(art. 406, §1º, Código Civil);

e) Autorizar a devolução dos valores depositados judicialmente.

Considerando a sucumbência, condeno o requerido ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários de sucumbência, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2, do Código de Processo Civil.

A casa bancária apela às págs. 250/258. Inicialmente alega ausência de interesse de agir, pois a autora não tentou resolver a questão na via administrativa antes de ajuizar a ação, ilegitimidade passiva, pois a casa bancária não pode responder por fraude praticada pelos terceiros golpistas.

No mérito, sustenta a validade das contratações, notadamente porque os valores emprestados foram creditados na conta da apelada, incluindo o valor de R\$ 2.407,08, referente ao empréstimo imediato, e porque a fraude perpetrada por terceiro caracteriza-se como fortuito externo.

Afirma que inexistiu abalo moral e, subsidiariamente, pede a redução do montante indenizatório. Sustenta que inexistiu má-fé, de sorte que não pode ser autorizada a repetição do indébito em dobro e pede a compensação de valores, pois a autora ou terceiros beneficiaram-se deles. Pede, por fim, fixação adequada de honorários de advogado.

O recurso foi processado e respondido (págs. 264/272).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso.

Inicialmente não há que se falar em ausência de interesse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de agir, pois a tentativa de solução da controvérsia pela via administrativa não é requisito para a propositura da ação.

Do mesmo modo, não há que se falar em ilegitimidade passiva em razão da existência de relacionamento bancário prévio entre as partes.

Afastadas as preliminares, passa-se ao exame do mérito.

A autora propôs ação declaratória de nulidade de contrato bancário c/c pretensão indenizatória danos morais, alegando ter sido vítima do chamado "golpe do entregador/motoboy" em 18/10/2024.

Explica que o fraudador se identificou como entregador e solicitou que a demandante tirasse uma foto de seu rosto (selfie) para confirmar a entrega de um pacote, o que posteriormente resultou na realização de empréstimos e transferências não reconhecidas em sua conta.

De acordo com a autora, foram realizados quatro empréstimos/saques: um empréstimo consignado de R\$ 21.398,02, que quitou um contrato anterior de R\$ 501,13, dois empréstimos em cartão de crédito no valor de R\$ 1.575,00 cada um e mais um empréstimo de R\$ 2.407,08.

Narra que após a liberação dos valores, foram realizadas duas transferências via PIX: uma de R\$ 4.950,00 para Edmilson Ribeiro Moraes e outra de R\$ 4.987,00 para Alanis Cristina Almeida Vieira, totalizando R\$ 9.937,00. Alega que o banco bloqueou a conta somente na terceira tentativa de transferência ao desconfiar da ocorrência de golpe (pág. 2 e boletim de ocorrência de págs. 29/31).

Na sequência de sua narrativa, afirma a demandante que a requerente conseguiu estornar junto à ré os valores referentes aos empréstimos de R\$ 2.407,08 e os dois que foram consignados ao cartão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

crédito nos valores de R\$ 1.575,00, mas explica que não foi possível a devolução do valor de R\$ 21.398,02 por decorrência das operações via Pix realizadas para os terceiros (págs. 16/17, 18/23, 26/28).

Explica que o valor restante de R\$ 11.461,00 se encontra depositado na conta corrente da autora junto ao banco. De mais a mais, aduz que, mesmo a demandante tendo estornado os valores de três dos quatro empréstimos realizados, no mês de novembro os empréstimos foram descontados em seu desfavor, somando o valor de R\$ 801,11, que equivalem a 57% dos seus rendimentos, o que a deixou em situação de vulnerabilidade.

Como se vê, trata-se de ação na qual a autora pretende a reparação por danos materiais e morais por ter sido vítima de golpe.

Em defesa, o banco argumentou que há causa excludente da responsabilidade e não houve falha na prestação do serviço. Alega que não há danos indenizáveis, pugnou pela improcedência da ação e alternativamente pede a redução da condenação que lhe foi imposta.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Analisado o conjunto probatório, há evidências do caráter fraudulento das operações, em que a autora, hipervulnerável, foi vítima do chamado “golpe do entregador” (boletim de ocorrência de págs. 29/31).

A casa bancária, em verdade, nada esclarece sobre a fraude em si e não demonstra que as operações impugnadas foram realizadas em conformidade com o perfil da autora.

Houve, pois, falha na prestação dos serviços devendo o apelante responder pelo ocorrido, nos termos da Súmula nº 479 do STJ¹ e do art. 14 do CDC.

E no caso trazido a exame não há que se falar em culpa concorrente do autor ou de terceiros, vez que não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC diante da falha na prestação de serviço, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de

¹ Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (*e-book*).

terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência³.

Dessa forma, deve ser mantido o entendimento adotado pela r. sentença a respeito da inexigibilidade das operações indevidas e a responsabilidade do banco réu ao ressarcimento dos danos materiais sofridos pela autora, a serem apurados em sede de liquidação do julgado, anotando-se que, com exceção do valor restante de R\$ 11.461,00 que se encontra depositado na conta corrente da autora junto ao banco (pág. 2), a compensação perseguida no apelo não pode ser admitida no caso em tela, pois, com exceção do valor que permanece em conta, a autora não obteve benefício econômico com relação às operações que impugna nos autos.

Registre-se também que o bloqueio da conta da autora ao desconfiar da fraude após a terceira operação Pix e sem que o banco tenha resolvido todos os prejuízos financeiros da autora na via administrativa (págs. 64/65 e 152 e ss) justifica a repetição do indébito em dobro.

Com relação aos danos morais, como se viu, a casa bancária, ao desconfiar de golpe na terceira operação via Pix – o que ocasionou o bloqueio da conta da autora, descumpriu o dever de pronta reparação (art. 6º, inc. VI do CDC), além de não ter demonstrado que as

³ idem.

operações são condizentes com seu perfil.

A corroborar a solução ora adotada, o seguinte precedente do C. STJ⁴ sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é dever da instituição

⁴ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

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.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.
(grifamos)

Logo, o dano moral é devido à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC, bem como o valor da indenização que deve ser mantida em R\$ 5.000,00, à míngua de irresignação recursal da autora, e levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, os precedentes da Câmara para casos análogos, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora, seu desvio produtivo e o impacto gerado à instituição financeira para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Assim, com base em tais fundamentos, nega-se provimento ao recurso do réu, que deve responder pelas custas do processo e honorários de advogado, que majoro para 20% do valor da condenação (pág. 233), nos termos do artigo 85, §2º e §11 do CPC.

Pelo exposto, o voto é pelo IMPROVIMENTO do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator