



Registro: 2026.0000286255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006053-55.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante JOILSON MATOS DE SOUZA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº **1006053-55.2025.8.26.0405**

Apelante: Joilson Matos de Souza

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Osasco - 2ª Vara Cível

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) MARIO SERGIO LEITE

Voto nº 5.188

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Inconformado com a sentença que julgou improcedente a ação, apela o autor, sustentando que o golpe da falsa central de atendimento evidencia falha da instituição financeira na guarda de dados sigilosos, que a responsabilidade do banco é objetiva nos termos da Súmula 479 do STJ, que a inversão do ônus da prova deveria ter sido aplicada em seu favor e que as cobranças indevidas lhe causaram danos morais. Acolhimento parcial. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. O banco réu não demonstrou a regularidade da contratação dos empréstimos, pois os documentos juntados não contêm biometria facial, documento pessoal ou prova de contato telefônico ou via SMS que atestem a higidez da contratação. O próprio banco reconheceu indício de fraude ao proceder ao bloqueio de dois dos contratos após o registro de boletim de ocorrência pelo autor. Aplicação da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC. Declarada a inexigibilidade dos três empréstimos e seus encargos. Acolhimento. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. Ausente comprovação de má-fé da instituição financeira, a restituição deve se dar de forma simples, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Não acolhimento. DANOS MORAIS. A discussão não recai sobre hipótese de dano moral in re ipsa. Não comprovada repercussão concreta na esfera extrapatrimonial. A privação de valor em pecúnia e os transtornos inerentes à busca pelo reconhecimento do direito não configuram dano moral indenizável. Não acolhimento. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para declarar a inexigibilidade dos empréstimos nºs 998000682175, 910002218288 e 910002218290 e seus encargos, bem como para condenar a instituição financeira à restituição simples dos valores indevidamente descontados, com correção monetária e juros de mora pela Selic a partir de cada

desconto

Trata-se de apelação cível interposta por **JOILSON MATOS DE SOUZA** contra a r. sentença de fls. 256/265, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e reparação por danos morais movida em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, que julgou o pedido improcedente, nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo a ação, com fulcro no art. 487, I, do CPC. E à vista do quanto decidido, revogo a tutela de urgência. Pela sucumbência, responderá o autor pelas custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a gratuidade deferida."

Consta dos autos que **JOILSON MATOS DE SOUZA** narrou ter recebido, em 13/11/2024, ligação de pessoa que se passou por preposta do banco réu, a qual detinha pleno conhecimento de seus dados bancários. Induzido a seguir as orientações do interlocutor, acessou o aplicativo da instituição e realizou as operações indicadas, oportunidade em que foram efetivados três empréstimos, nos valores de R\$ 1.340,00, R\$ 1.030,00 e R\$ 5.394,00, com transferência dos montantes a terceira pessoa desconhecida. Após contato com o banco réu, obteve o cancelamento dos dois primeiros contratos, permanecendo pendente o débito de R\$ 5.394,00. No mérito, requereu a declaração de inexigibilidade desse débito, a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

O banco réu apresentou contestação (fls. 274/300), arguindo, preliminarmente, falta de interesse de agir e, no mérito, sustentando que os contratos celebrados são válidos, não houve falha no sistema bancário e que o autor, por ato próprio, forneceu seus dados e executou as operações em favor de terceiros fraudadores, configurando culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Impugnou os pleitos indenizatórios.

Sobreveio a r. sentença de improcedência, que afastou a preliminar arguida, reconheceu a incidência do Código de Defesa do Consumidor, mas concluiu pela ausência de responsabilidade da instituição financeira, ao fundamento de que não há prova de nexo entre a fraude e qualquer falha sistêmica do banco réu, atraindo a excludente do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC —culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Revogou, outrossim, a tutela de urgência.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 267/273) sustentando que houve fraude da falsa central de atendimento evidencia falha da instituição ré na guarda de dados sigilosos; que a responsabilidade do banco é objetiva, nos termos da Súmula 479 do C. STJ; e que a inversão do ônus da prova deveria ter sido aplicada em seu favor. Alega, ainda, que os contratos foram celebrados mediante indução e sem sua livre anuência, e que as cobranças indevidas lhe causaram danos morais.

Requer, assim, a reforma da r. sentença para que seja declarada a inexigibilidade do débito de R\$ 5.394,00, determinada a restituição em dobro dos valores cobrados e condenado o banco apelado ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo recursal, tendo em vista que o apelante é beneficiário da justiça gratuita (fls. 59/60).

A parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 277/284) requerendo o desprovimento do recurso e a manutenção integral da r. sentença, ao argumento de que todas as operações foram efetivadas pelo próprio autor mediante uso de cartão bancário e senha pessoal em ambiente seguro de Internet Banking, inexistindo qualquer participação ou omissão da instituição que pudesse ensejar sua responsabilização.

Não houve oposição ao julgamento assíncrono.

É o relatório.

Trata-se de ação em que o autor alega ter sido vítima de golpe praticado por terceiros, consistente na contratação fraudulenta de 03 empréstimos em seu nome, n^{os} 998000682175 (R\$ 5.394,00), 910002218288 (R\$ 1.340,00) e 910002218290 (R\$ 1.030,00), celebrados em 13/11/2024, com transferência dos valores para conta de terceiro desconhecido, mediante a denominada "*falsa central de atendimento*", em que o fraudador, passando-se por preposto do banco réu, induziu o consumidor a fornecer suas credenciais bancárias e a efetuar as transações por meio do próprio aplicativo da instituição financeira.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza de consumo, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula n^o 297 do C. Superior Tribunal de Justiça ("*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*").

Nessa senda, a situação fática aduzida pelo autor deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar a concorrência de fatos e a adequada imputação de responsabilidades.

Segundo a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias"*.

Dessa maneira, cabia ao banco réu provar a legitimidade do empréstimo objeto de discussão nos autos. E, no caso, o banco não se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus, razão pela qual deve ser reconhecida a irregularidade nas contratações.

Embora o banco réu tenha afirmado em sua contestação que o autor celebrou os negócios jurídicos por meio de aplicativo digital, fazendo uso de senha da conta corrente e chave de segurança ou *token*, é de se ressaltar que não houve prova da contratação, incidindo na espécie a inteligência do art. 29, § 5º, da Lei nº 10.931/04, que regulamenta a CCB eletrônica, que prevê que:

"a assinatura de que trata o inciso VI do caput deste artigo poderá ocorrer sob a forma eletrônica, desde que garantida a identificação inequívoca de seu signatário",

A instituição financeira não demonstrou ter adotado as cautelas necessárias para assegurar a segurança e autenticidade da contratação, pois não apresentou documento que possibilitem a aferição da regularidade. Os documentos de fls. 163/167, 168/171 e 172/175 não

contém biometria facial do consumidor, documento pessoal ou mesmo a prova de eventual contato telefônico ou via SMS, razão pela qual não prevalece diante da negativa do autor em terem realizado os financiamentos.

O autor juntou aos autos os extratos de fls. 49/53 que demonstram que os 03 contratos de empréstimo foram realizados no mesmo dia (13/11/2024), e na sequência foi realizado uma transferência PIX a terceira pessoa, no valor integral de um dos empréstimos (R\$ 5.394,40).

Registrado boletim de ocorrência (fls. 56/58) e formulado pedido de cancelamento da contratação dos empréstimos de R\$ 1.030,00 e R\$ (fls. 54/55), a instituição bancária reconheceu o indício de fraude e procedeu ao bloqueio dos referidos valores (fls. 50).

Embora não se afaste a responsabilidade do autor em cuidar para não ser induzido em erro por terceiros fraudadores, o réu nada fez para impedir a transferência do valor do financiamento de R\$ 5.394,40, **mediante PIX que não se coadunava com o perfil de uso do autor.**

Assim, a contratação decorreu de prestação de serviços falha, e o banco deve responder objetivamente pelos danos causados ao cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a contratação do empréstimo consignado, sendo, portanto, de rigor o reconhecimento da nulidade dos empréstimos.

Nesse sentido, a jurisprudência:

"DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE

*ATENDIMENTO. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Denúnciação da lide. Relação de consumo. Incompatibilidade com o sistema de proteção do consumidor na máxima extensão possível, inclusive na perspectiva processual. Observância do art. 88 do CDC. Intervenção de terceiro, em relação de consumo, limitada a seguro de responsabilidade civil, nos termos do art. 101, II do CDC. 3. **Golpe da falsa central de atendimento. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoam do perfil de consumo do autor. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Sentença que declara a inexistência de operações e inexigíveis os débitos relacionados, condenando o réu à restituição de valores. Sentença mantida.** 4. Pretensão de afastamento da indenização por danos morais. Danos morais não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença alterada. 5. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota. (TJSP; Apelação Cível 1002283-58.2023.8.26.0394; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025- destaquei)*

*APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – **Validade da contratação não comprovada – Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente - Danos morais devidos, arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com inversão dos ônus da sucumbência.**(TJ-SP - Apelação Cível:*

10128302520238260438 Penápolis, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 26/08/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/08/2024- destaquei)

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Empréstimos consignados – Alegação de que a contratação se deu via “Mobile Bank” – Ausência de comprovação - A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois não verificada má-fé do réu, nem tampouco violação à boa-fé objetiva – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001825-29.2021.8.26.0453; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 28/03/2022- destaquei)

Portanto, cabível o provimento do recurso quanto a declaração de inexigibilidade dos empréstimos n.ºs 998000682175, 910002218288 e 910002218290, bem como os seus encargos, com a consequente restituição simples dos valores indevidamente descontados, porquanto inexistente comprovação de cobrança de conduta de má-fé, não sendo o caso de devolução em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto a indenização por danos morais, a discussão não recai sobre hipótese de dano moral *in re ipsa*, de forma que incumbia ao autor comprovar, além da ocorrência, a efetiva repercussão extrapatrimonial. Não basta a infringência da lei ou contrato para tanto, sendo imprescindível que a antijuridicidade seja grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa, pena de se banalizar o instituto.

In casu, não ficou comprovada repercussão na esfera

extrapatrimonial, razão pela qual não é possível a caracterização dos danos morais pretendida.

Em sintonia com esse entendimento, os precedentes desta E. Corte de Justiça:

*“Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima – **"Golpe da falsa central de atendimento"** - Inviabilidade - Evidência de que o golpe se deu após interceptação telefônica da chamada feita pela autora ao atendimento do banco réu, logo após o primeiro contato telefônico estabelecido com o fraudador noticiando irregularidades em sua conta corrente - Autora que foi induzida por falsário a realizar duas transferências via PIX, a título de teste, a fim de que fosse bloqueada possível fraude verificada em sua conta bancária - **Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima** – Fato notório de que as instituições financeiras não requisitam ao correntista a realização de PIX em nome de terceiros, com o fito de bloquear possível fraude - **Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão absolutamente suspeito e destoante das operações comumente realizadas pela autora - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Necessidade de restituição do valor de que a autora foi desapossada com a fraude - Sentença reformada nesse ponto. Responsabilidade civil - **Dano moral** – **Ainda que admitida a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro** - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - **Danos morais não reconhecidos** – Rejeição do pedido indenizatório a esse título – Decretada a procedência parcial da ação - Apelo da autora provido em parte.”*** (TJ-SP - AC: 10006746220228260010 SP 1000674-62.2022.8.26.0010, Relator: José Marcos Marrone, Data de Julgamento: 13/12/2022, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/12/2022).

*“APELAÇÃO – Ação declaratória inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiro por meio de ligação telefônica – **Golpe da "falsa central de atendimento"** – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Vulnerabilidade técnica – Inversão do ônus da*

*prova – Impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora – Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – **Operação foge do perfil de consumo da parte – Culpa concorrente da autora verificada – Realização de transferências e empréstimo bancário sem as cautelas esperadas – Determinação de restituição pelo réu de metade do valor transferido por meio da fraude – Art. 945, do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade da autora – Recurso parcialmente provido.***” (TJ-SP - Apelação Cível: 1007276-56.2023.8.26.0003 São Paulo, Relator: Simões de Almeida, Data de Julgamento: 17/04/2024, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/04/2024)

*“Consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais c/c restituição de valores. Sentença de parcial procedência. **Dano moral afastado. Inconformismo apenas do Banco réu. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude consistentes em transferências bancárias indevidas. Demonstrado vício no sistema de segurança da instituição financeira. Sete operações bancárias consecutivas, realizadas no mesmo dia, cujos valores divergem do padrão usual de consumo da autora. Aplicação do artigo 14 do CDC, súmula 479 do STJ, e Enunciado nº 14 do ETJSP. Negado provimento ao recurso da parte ré.***” (TJ-SP – Apelação Cível: 10009298920248260320 Limeira, Relator: Gilberto Franceschini, Data de Julgamento: 30/09/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), Data de Publicação: 30/09/2024).

Considerando o provimento parcial do recurso de apelação, resta configurada a sucumbência recíproca entre as partes, de modo que cada uma deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% do valor do respectivo proveito econômico em favor do réu e R\$ 1.000,00 em favor do autor, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para i) **declarar a inexigibilidade** dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimos nº 998000682175, 910002218288 e 910002218290 , bem como de todos os encargos deles decorrentes; ii) **condenar a instituição financeira à restituição simples** dos valores indevidamente descontados, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela Selic (excluído o IPCA), a partir de cada desconto.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica