



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000339802

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006176-09.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA IVANI FREITAS ALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1006176-09.2025.8.26.0161

Comarca: 2ª Vara Cível de Diadema

Magistrado prolator: Dr. André Pasquale Rocco Scavone

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Maria Ivani Freitas Alves

VOTO Nº 24258

APELAÇÃO CÍVEL. “Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência” (sic). Sentença de procedência. Recurso do réu. Descabimento.

Cartão de Crédito Consignado. Contratação fraudulenta. Transferência via PIX não autorizada. Movimentações financeiras que apresentam características atípicas em relação ao perfil da autora. Responsabilidade objetiva configurada nos termos do artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação de serviços caracterizada. Teoria do risco da atividade. Inaplicabilidade da excludente de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Inexigibilidade dos débitos e consequente devolução dos valores indevidamente descontados da autora.

DANO MORAL cabível. Valor fixado em R\$ 10.000,00 cuja quantia bem atende as especificidades do caso concreto e em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes deste Colegiado. Quantia que será corrigida a partir do arbitramento (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), deduzido o índice de atualização monetária. Trata-se da observância do entendimento consagrado pelo STJ no julgamento do Tema 1.368.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sentença mantida. Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC).

RECURSO DESPROVIDO, com observação.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 735/737, cujo relatório adoto, a qual julgou **PROCEDENTES** os pedidos formulados na “*ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência*” (sic) ajuizada por **Maria Ivani Freitas Alves** em face de **Banco Mercantil do Brasil S/A**, para declarar a inexigibilidade do empréstimo consignado vinculado ao benefício NB 197.618.109-4, e condenar o réu a restituir o valor das parcelas descontadas, compensando o crédito concedido e restituído (fls. 202), além de pagar à autora o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), atualizados desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça, com a incidência de juros na forma do art. 406, CC, contados da citação, conforme tabela TJSP. Ônus sucumbenciais atribuídos ao réu, com honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.

Irresignado, apela o réu (fls. 740/773).

Sustenta, de início, que não restou comprovado o vazamento de dados pessoais da demandante, asseverando, ainda, que a falha no sistema de segurança do banco não pode ser presumida.

Pontua, nesse particular, que a contratação ocorreu por culpa da autora, via *internet banking* e mediante a digitação da senha numérica, pessoal e intransferível, o que afasta a alegação de fraude.

O recorrente ressalta, também, que não deu causa ao evento, concluindo que não deve responder pelos danos sofridos a parte autora em relação aos contratos objeto da lide.

Assevera que os valores foram depositados na conta da demandante e por ela transferido mediante Pix, em diversas transações bancárias.

Reitera que a autora tinha plena ciência dos negócios jurídicos e anuiu aos termos contratados.

Por fim, refuta o pagamento da indenização por danos morais e, caso mantido, pleiteia a redução do valor a fim de evitar o enriquecimento sem causa.

Requer o provimento do recurso, com a consequente improcedência da ação.

Apelação tempestiva, preparada (fls. 774/776) e foi contrarrazoada às fls. 780/785.

É o relatório.

De início, oportuno ressaltar que não há como afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, eis que figura a autora como destinatária final e o banco como fornecedor, disponibilizando no mercado de consumo, serviço de natureza bancária, sob a forma de empréstimo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990:

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...).”

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as



decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

Com isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Neste contexto, é direito do consumidor a inversão do ônus probatório, como medida de facilitação da defesa de seus direitos em juízo.

Por outro lado, é certo que a inversão pressupõe a comprovação do próprio fato em que se funda o pedido (v.g. **Agravo de Instrumento nº 2159726-20.2016.8.26.0000, I. Rel. Des. Luiz Antônio Costa, 7ª Câmara de Direito Privado, j. 12/01/2017**).

Nesse sentido, o CDC exige como requisito para a inversão em benefício do consumidor que as suas alegações sejam reputadas verossímeis, a critério do juiz e segundo as regras ordinárias de experiência.

Seja como for, versando a inicial sobre “fato negativo”, não há como exigir que a autora produza provas ao seu respeito (“prova diabólica”), transferindo-se, mesmo, o ônus probatório ao réu, por

força do que prevê o art. 373, 1º, do CPC

Cuida-se de ação na qual a autora afirma que foi vítima de fraude, após receber a ligação de suposta preposta do réu, no dia 12/02/2025, por volta das 14h53min, a qual possuía seus dados pessoais. Conta, ainda, que apenas respondeu que não poderia atender a ligação porque tinha compromissos. Entretanto, assevera que, ao acessar o aplicativo do banco, deparou-se com a realização de quatro empréstimos de cartão de crédito consignado, no valor total de R\$ 10.920,00 e uma transferência, via Pix, no valor de R\$ 7.175,00 para NCS Corretora e Soluções Administrativas S/A, não realizados por ela. Sustenta que não assinou nenhum contrato e que foi vítima de golpe.

Requer, assim, a declaração de inexigibilidade do débito, além da indenização por danos morais na quantia de R\$ 15.000,00.

Contestando o feito (fls. 206/240), o réu defendeu a validade das contratações, realizadas mediante utilização de senha eletrônica, de uso pessoal e intransferível. Na oportunidade, juntou os documentos de fls. 241/710.

Pois bem.



Ao contrário do entendimento do apelante, restou demonstrado que a parte autora foi vítima de fraude, consistente na contratação de **quatro** cartões de créditos consignados, a serem descontados diretamente da sua folha de pagamento, cujos valores foram parcialmente transferidos para terceiros através do PIX (fls. 59).

Ademais, conforme se observa dos documentos anexados as fls. 241/252, a contratação simultânea dos cartões de créditos consignados a saber: 1) **R\$ 3.745,00 (contrato nº 7537324, no dia 12/02/2025, às 16h58min - fls. 241)**; 2) **R\$ 1.715,00 (contrato nº 7537325, no dia 12/02/2025, às 16h58min - fls. 244)**; 3) **R\$ 3.745,00 (contrato nº 7537326, no dia 12/02/2025, às 16h58min - fls. 247) e,** 4) **R\$ 1.715,00 (contrato nº 7537327, no dia 12/02/2025, às 16h58min - fls. 250)**, no mesmo dia e horário, configura comportamento absolutamente discrepante do padrão habitual da consumidora.

Em situações como a presente, em que há controvérsia sobre a autenticidade de transações financeiras, incumbe à parte requerida, que detém os meios técnicos e os mecanismos de segurança das operações, o ônus de comprovar que as

movimentações questionadas foram efetivamente realizadas pela cliente, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil (CPC).

Cumprido observar, ainda, que as movimentações financeiras realizadas apresentavam características nitidamente atípicas em relação ao perfil da apelante (cf. fls. 304/710).

No caso dos autos, apesar do banco ter afirmado que a autora teria fornecido seus dados e senha pessoal, permitiu a realização dos mútuos e transferência sem verificação adequada da autenticidade da solicitação.

Com efeito, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores, consoante o disposto no art. 14 do CDC, que preconiza: ***"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"***.

Assim sendo, não procede as alegações do apelante de que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da consumidora ou



de terceiros, hipóteses que afastariam sua responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Isto porque a fraude perpetrada somente se concretizou em razão das falhas nos sistemas de segurança mantido pela instituição financeira.

Por outro lado, a Súmula 479 do STJ estabelece 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"***. Essas diretrizes jurisprudenciais consolidadas encontram respaldo na teoria do risco da atividade, pela qual aquele que se beneficia economicamente de determinada atividade deve arcar com os ônus dela decorrentes.

Assume, dessa maneira, o risco pelo eventual prejuízo causado por terceiro, por incúria no referido procedimento, como na hipótese, em que procedeu a concessão de crédito sem observar a cautela necessária, não tendo se desincumbido o banco de comprovar que as contratações dos empréstimos se deram efetivamente pela pessoa da requerente.

Ademais, a apelante comunicou o ocorrido à autoridade policial e registrou boletim de ocorrência a respeito dos referidos



empréstimos (fls. 15/16), atitude incompatível com a conduta de alguém que esteja praticando fraude.

Destarte, é imprescindível observar que o dano somente foi concretizado devido à falha do banco em monitorar e bloquear transações que destoavam completamente do perfil da sua cliente.

A omissão do requerido em identificar e bloquear transferências para conta de terceiros desconhecidos, somada à ausência de alertas mais eficazes à consumidora, evidencia que o evento danoso decorreu exclusivamente da falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Conclui-se, então, que enquanto detentor do risco inerente ao negócio, o requerido foi o único responsável pela concretização do prejuízo sofrido pela parte autora.

Logo, a procedência da ação era mesmo de rigor, com a consequente devolução dos valores indevidamente descontados, nos exatos termos estabelecidos na r. sentença.

DANO MORAL

Por essa razão, considerando a patente ilicitude

perpetrada pelo réu, inafastável a relação de causalidade entre a conduta e o dano moral inegavelmente suportado pela autora, já que o ocorrido representou muito mais do que um mero aborrecimento ou transtorno de menor importância.

A esse respeito, elucidada C. M. DA SILVA PEREIRA (Instituições de Direito Civil, Vol. II, 8ª Ed., Rio de Janeiro, Forense 1984, p. 228):

"O fundamento primário da reparação está, como visto, no erro da conduta do agente, no seu procedimento contrário à predeterminação da norma, que condiz com a própria noção de culpa ou dolo. Se o agente procede em termos contrários ao direito, desfere o primeiro impulso, no rumo do estabelecimento do dever de reparar..."

O dano moral indenizável pressupõe dor física ou moral e se caracteriza quando alguém aflige outrem injustamente, em seu âmago, causando-lhe padecimento e angústia.

Por isso, vem bem a propósito a lição do Prof. Antônio Chaves:

"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não implica no reconhecimento que todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido (...) sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros" (CHAVES, Antônio, Tratado de Direito Civil. 3. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, vol. III, p. 637).

Diante de tal panorama, é indiscutível o dever de indenizar.

No tocante ao valor da reparação moral, como se sabe, deve ser estabelecido em importância, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, que considere sua natureza punitiva e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuo o dano experimentado pela vítima.

Da congruência entre as duas funções, conclui-se que, diante da gravidade da conduta do banco, improcede a pretensão recursal do apelante, de modo que deve ser mantida a indenização fixada em **R\$ 10.000,00**, cuja quantia se mostra adequada às



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

especificidades do caso concreto, além de se harmonizar aos precedentes deste Colegiado.

Neste sentido, já se manifestou esta Câmara em casos semelhantes:

“Apelação. Ação indenizatória. Falha na prestação de serviços bancários. Golpe da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. Transferência de valores, via Pix para terceiro, e contratação de empréstimo em valor significativo, operações destoantes do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operações

inexigíveis em relação ao autor, com a restituição de valores descontados de sua conta, a fim de que as partes retornem ao "status quo ante". **2. Dano moral demonstrado. Autor suportou o desvio de valores de sua conta bancária, destinados ao seu sustento, além do desvio produtivo de suas funções, diante das tentativas inexitosas de resolução do impasse administrativamente. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara.** 3. Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente, declarando-se a nulidade da transferência via Pix, no valor de R\$ 6.000,00, além do empréstimo no valor de R\$ 7.500,00 (seguido por transferência via Pix), restituindo-se quaisquer valores subtraídos da conta bancária do autor, decorrentes de tal fraude, com acréscimo de correção monetária desde os desembolsos e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, compensando-se o valor singelo recuperado pela ré (fls. 179), condenando-se a ré, ainda, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária desde a publicação do presente acórdão e de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Verbas sucumbenciais atribuídas à ré, por ter decaído quase que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente na demanda. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1030617-10.2023.8.26.0554; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024).

A quantia deverá ser devidamente corrigida a partir do arbitramento (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), deduzido o índice de atualização monetária. Trata-se da observância do entendimento consagrado pelo STJ no julgamento do Tema 1.368.

Logo, a r. sentença deve ser mantida.

Em razão da sucumbência recursal, majoro a verba honorária devida ao patrono da autora para 15% do valor atualizado da condenação.

Postas tais premissas, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra, com observação.

E, para que não se alegue cerceamento do direito de



recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator