



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052848

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006313-12.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO MERCANTIL S/A, é apelado DJALMA VASCO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42621
APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006313-12.2025.8.26.0348
COMARCA: MAUÁ - FORO DE MAUÁ - 3ª VARA CÍVEL
JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: IVO ROVERI NETO
APELANTE: BANCO MERCANTIL S/A
APELADO: DJALMA VASCO DA SILVA
INTERESSADO: NEON PAGAMENTOS S/A

CONTRATOS BANCÁRIOS. Golpe. Hipótese em que a autor foi enganado por terceiro, exigindo foto para suposto cancelamento de compra, que ocasionou transações fraudulentas (saques e empréstimos). Banco que falhou no dever de segurança. Inexigibilidade dos débitos e restituição dos valores devidas. Sentença mantida. Danos morais. Reconhecimento. Fatos e circunstâncias que justificam o seu acolhimento, vez que ultrapassam meros dissabores. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do RITJ. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 629/634) que julgou parcialmente procedente a ação de conhecimento movida pelo ora apelado para (i) declarar a inexistência da relação jurídica referente às operações mencionadas na petição inicial e, por consequência, a inexigibilidade de quaisquer descontos/pagamento delas oriundos; (ii) condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento, de forma simples, dos valores já descontados/pagos das referidas operações, além das operações debitadas indevidamente, a serem apurados em cumprimento de sentença, cabendo ao autor, por sua vez, restituir os valores recebidos por conta das transações combatidas, autorizada a compensação e (iii) condenar os réus, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$. 3.000,00, acrescidos de juros moratórios desde o evento danoso e corrigidos monetariamente desde o arbitramento, bem como de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% da condenação.

Insurge-se o corréu, em breve síntese, insistindo na inexistência de falha na prestação de serviço. Sustenta ausência de responsabilidade ante a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor, que forneceu sua fotografia a terceiro, de modo a não haver que se falar em dever de indenizar. Afirma, anda, a inexistência de danos morais indenizáveis. Requer o afastamento da condenação e, subsidiariamente, a redução do *quantum*.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

VOTO

Trata-se de ação de conhecimento ajuizada pelo apelado narrando ter sido enganado por terceiro, sofrendo golpe que culminou com operações realizadas em sua conta e que fugiram de seu perfil de consumo.

A r. sentença que, acertadamente, julgou parcialmente procedente a ação deve ser integralmente mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252, do RITJSP.

No caso em exame, irreparável a decisão do juízo *a quo*, que, em sua análise, corretamente concluiu:

“Afirma a parte autora ter sofrido o golpe narrado na inicial, onde terceiros, após tirarem uma fotografia sua, contrataram operações bancárias junto ao réu MERCANTIL e, posteriormente, encaminharam os valores para conta junto à ré NEON, aberta de forma igualmente fraudulenta em seu nome.

Indubitável, primeiramente, que o presente caso envolve de relação de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo 6º, VIII, concede ao julgador a possibilidade de inverter o ônus da prova, sempre que presentes os requisitos da verossimilhança das alegações que faz o consumidor, ou, ainda, quando for ele hipossuficiente.

No presente caso, as situações estão presentes, podendo, perfeitamente, ser utilizada a regra acima mencionada.

O boletim de ocorrência de fls. 20/21 corrobora com a versão apresentada na inicial acerca do golpe em que a parte autora foi vítima.

Quanto às contratações mantidas junto ao réu MERCANTIL, noto a existência das seguintes operações: (a) Contrato de empréstimo nº 807987592 de R\$ 2.992,20 em 29/08/2024 (fls. 197/200); (b) contrato de empréstimo nº 807987599 de R\$ 5.798,00 em 29/08/2024 (fls. 201/202), (c) contrato de empréstimo nº 13º salário nº 910002158712 de R\$ 480,00 em 29/08/2024 (fls. 203/204), (d) contrato de empréstimo 910002163078 de R\$ 310,00 em 04/09/2024 (fls. 205/206), (e) saque RMC de R\$ 33,00 em 29/08/2024 (fl. 404), e (f) saque RMC de R\$ 1.575,00 em 29/08/2024 (fls. 191/193).

Como se vê, as operações foram todas realizadas em um curto espaço de tempo, contemplando, ademais, empréstimos na sequência e realizados na mesma data, bem como transferência de valores elevados para outra conta.

Dessa forma, é patente a falha na prestação de serviços pela parte ré em não detectar o uso anormal da conta da parte autora. Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação indenizatória. Golpe da 'troca de cartões' efetuado fora das

dependências da instituição financeira. Transações realizadas por estelionatários durante a madrugada, em curto espaço de tempo, que divergem completamente do perfil do consumidor. Responsabilidade do banco configurada. Desconstituição do débito e restituição dos valores. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1003867-45.2019.8.26.0704; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2021; Data de Registro: 05/03/2021).

(...)

No mais, cabe frisar que responsabilidade da parte ré, no caso, é objetiva, consoante a Súmula 479 do 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 de operações bancárias". Ademais, a fraude só foi concluída com a abertura irregular de conta em nome do autor junto ao réu NEON.

Assim, de rigor o acolhimento da inexistência das seis operações combatidas descritas na inicial, devendo as partes retornar ao status quo ante.

Por consequência, deverá a parte autora ser restituída pelos valores comprovadamente debitados/pagos em decorrência das parcelas dos empréstimos, a serem apurados em ulterior cumprimento de sentença.

A restituição, todavia, deverá se dar de forma simples, ante a ausência dos requisitos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Por sua vez, deverá a parte autora restituir os valores creditados em sua conta por conta das operações declaradas inexistentes, conforme fundamentação supra, podendo, se o caso, haver compensação com os valores devidos pela aludida instituição financeira (artigo 368 do Código Civil).

Adicionalmente, devem ser declaradas também inexistentes as operações expressamente destacadas em laranja às fls. 28/29, no período de 29/08 a 05/09, referentes a seguro, recargas de celulares, e diversas transferências via PIX para conta em nome do autor aberta junto à ré NEON e a terceiro (Eder Cardoso de Souza), que também deverão ser objeto de devolução pela parte ré ao autor, de forma simples.

Quanto aos danos morais, entendo estarem também presentes, visto que houve falha decorrente da realização de transações fraudulentas e abertura irregular de conta em nome do autor. Nesse sentido: "a falha na prestação dos serviços bancários, que resulta em expropriação indevida de proventos previdenciários, gera angústia e aflição que superam o limite do tolerável ou do mero aborrecimento". (TJSP; Apelação Cível 0041906-18.2010.8.26.0002; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II – Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2014; Data de Registro: 06/08/2014).

Quanto à fixação do dano moral: "Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima (...) Aqui também é importante o critério objetivo do homem médio, o bônus pater famílias: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca" (Sílvio de Salvo Venosa, Direito Civil: Responsabilidade Civil, Vol. IV, Ed. Atlas, p. 33). O montante do dano moral não pode ser inexpressivo ou caracterizado como donativo, nem ser motivo de enriquecimento abrupto e exagerado, como premiação em sorteio, e deve possuir poder repressivo, inibidor e, por outro, formador de cultura ética mais elevada.

Com isto, tendo em vista a gravidade do evento e as peculiaridades do caso concreto, considerando-se ainda, os critérios de prudência e razoabilidade e o poder repressivo e formador, fixo o valor da indenização por danos morais em R\$ 3.000,00.” (destacamos)

Verifica-se que, como salientado, não houve prova da autorização das operações pelo autor.

E, diante dos fatos narrados, impõe-se concluir pela existência de nexo de causalidade, pois o banco permitiu a realização de sucessivas operações incompatíveis com a utilização usual da conta corrente do apelado a partir de fotografia obtida por terceiro fraudador.

Na hipótese, a fraude não exclui a responsabilidade do apelante, vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica exercida.

Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a demandada, nos termos do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor¹.

Nesse aspecto, estabelece a Súmula 479 do 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 de operações bancárias”*.

Reconhecida a nulidade das transações, restou comprovada a existência de danos materiais indenizáveis, pelo que era mesmo de rigor a determinação de devolução de valores debitados, autorizada eventual compensação, a fim de se restabelecer o *status quo ante*.

O episódio relatado nos autos não traduz situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a

¹ Art. 14. 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. § 3º: O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (...).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial, mormente considerando que teve que ajuizar a presente demanda para obter o reconhecimento da fraude, tendo o banco insistido na legitimidade das operações fraudulentas.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, o valor arbitrado pelo juízo de primeiro grau não comporta a pretendida redução, pois fixado de acordo com o caso concreto e com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Por tais razões, nenhum reparo merece a r. decisão de lavra do MM. juiz **Ivo Roveri Neto**, que fica integralmente mantida, impondo-se, em consequência, a majoração da base de cálculo dos honorários devidos pelo corréu-apelante pelo acréscimo de trabalho na fase recursal para 15% da condenação.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator