



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000113988

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006388-54.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOAO NELSON BORG0 (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) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42479

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006388-54.2024.8.26.0132

COMARCA: CATANDUVA - FORO DE CATANDUVA - 2ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ALEXANDRE FRANCISCO SANTOS

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: JOAO NELSON BORG

CONTRATOS BANCÁRIOS. Golpe da portabilidade. Transferências fraudulentas sob orientação de terceiro fraudador passando-se por preposto da instituição financeira que sabia seus dados sigilosos de antemão. Falha na prestação de serviços do banco identificada. Danos materiais e morais devidos. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do RITJ. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 238/243) que julgou procedente a ação de conhecimento movida pela ora apelada para condenar o réu ao pagamento de R\$. 100.000,00 correspondentes às operações reconhecidas como irregulares, com correção monetária pela tabela DEPRE/TJ desde o ajuizamento da ação, além de juros de mora de 1% ao mês até 28 de agosto de 2024 e, a partir dessa data, de acordo com a nova redação do art. 406 do CC, contados da citação, além de custas processuais e honorários advocatícios de 10% da condenação.

Insurge-se o demandado, em breve síntese, insistindo na regularidade das transações. Pugna pelo afastamento da condenação na reparação por danos materiais e morais, já que as transações foram regulares e, subsidiariamente, pela redução do valor arbitrado, por elevado, assim como dos honorários sucumbenciais.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

VOTO

Cuida-se de ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais movida pelo ora apelado. Alegou ter sido vítima de golpe realizado por terceiro fazendo-se passar por preposto do apelante e que sabia de antemão seus dados bancários.

A r. sentença que, acertadamente, julgou 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:

“Na hipótese dos autos, alega o autor ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros que se passaram por funcionários do banco réu, com a finalidade de induzi-lo à contratação de empréstimo cujo valor seria integralmente transferido aos golpistas.

O banco réu, por sua vez, nega a prática de qualquer ato ilícito, sustentando que a contratação foi regular e que o valor foi creditado na conta do autor.

Contudo, da análise do conjunto probatório carreado aos autos, não há como acolher as alegações do banco réu, sendo possível extrair sua responsabilidade pautada na falha de prestação dos serviços, especificamente no que tange às medidas de segurança necessárias para evitar a fraude.

Os documentos acostados aos autos demonstram de forma inequívoca a ocorrência da fraude descrita na inicial. O próprio autor juntou aos autos as conversas via WhatsApp com o suposto funcionário do banco (fls. 26/30), nas quais é possível verificar que o golpista possuía informações detalhadas sobre todos os empréstimos do autor, dados que apenas a instituição financeira poderia ter acesso. Além disso, foi apresentado o falso "termo de quitação" com logotipo do banco (fls. 36/39), evidenciando a sofisticação do golpe.

Importante consignar que o banco réu não impugnou especificamente os fatos narrados na inicial, limitando-se a defender a regularidade formal da contratação. Não explicou como terceiros tiveram acesso a informações sigilosas dos contratos do autor, nem se manifestou sobre o evidente vazamento de dados que possibilitou a aplicação do golpe.

O fato de o valor do empréstimo ter sido creditado na conta do autor não afasta a configuração da fraude, pois está demonstrado que tal valor foi imediatamente transferido pelo próprio autor aos golpistas, mediante as transferências via PIX comprovadas às fls. 40.

Não se desincumbiu o réu da necessária comprovação de que adotou todas as medidas de segurança adequadas para evitar a fraude. Tratando-se de empréstimo contratado mediante indução fraudulenta, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundamentada na teoria do risco do empreendimento. É fato notório que muitas fraudes vêm sendo cometidas por terceiros utilizando-se dos mais diversos meios ilícitos em operações bancárias digitais.

Com a utilização de vastos recursos de informática disponíveis, a dinâmica contratual, em especial no meio digital, passou por enormes mudanças, sendo que as contratações bancárias alcançam um tempo instantâneo, aumentando significativamente os riscos de fraudes.

As instituições financeiras, ao criarem e colocarem de forma impositiva aos consumidores tais meios tecnológicos, assumem os riscos inerentes à atividade.

Assim considerado, cabe às instituições financeiras cuidar para que sejam tais formas tecnológicas por elas disponibilizadas as mais seguras possíveis. Tratando-

se de atividade que cria risco especial, dada a natureza do objeto de mercancia, impõe-se aos bancos sejam tomadas as correspondentes cautelas para segurança de seus clientes consumidores.

De acordo com a teoria do risco, fundamento da responsabilidade objetiva, todo aquele que exerce alguma atividade cujo risco lhe seja inerente, caso venha a causar danos a terceiros, fica obrigado a repará-lo, sem qualquer necessidade de se perquirir culpa. A responsabilidade civil desloca-se da ideia de culpa para a de risco-proveito ou risco-profissional, que se fundamenta no princípio de que é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (...)

O autor, pessoa idosa e aposentada por invalidez, foi vítima de golpe sofisticado que somente foi possível em razão da falha de segurança do sistema bancário. A fraude resultou na contratação de empréstimo cujas parcelas comprometem significativa parte de sua renda alimentar, causando-lhe evidentes transtornos que ultrapassam o mero dissabor.

Estes fatos são capazes de gerar dano moral, não podendo ser tidos como meros dissabores da vida em sociedade. Houve violação da segurança que o consumidor espera com a contratação dos serviços bancários. Portanto, resta caracterizado o dano moral, cuja prova se conforma com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (damnum in re ipsa) (...)

Verifica-se que, como salientado, não houve prova da autorização das operações pelo apelado, que foi vítima do “golpe do falso funcionário”. As circunstâncias conferiam percepção de realidade ao autor, pois o terceiro fraudador possuía seus dados sigilosos de antemão e com ele entrou em contato para efetivação da transferência do saldo decorrente da contratação fraudulenta.

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

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 (...).

bancárias”.

Patente, pois, a responsabilidade do banco, que deve suportar os riscos da atividade, pelo que era de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos e do dever de restituição das quantias relativas a todas as operações irregulares.

O recurso tampouco comporta provimento no tocante aos danos morais. Isto porque o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, é pacífica a jurisprudência dos nossos 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, levando-se em conta a extensão do dano e a condição econômica da parte, não comporta redução o valor fixado pelo juízo a *quo*, que está de acordo com as circunstâncias do caso e com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Por tais razões, a sentença fica integralmente mantida, inclusive por seus próprios fundamentos, impondo-se, assim, a teor do que dispõe o parágrafo 11, do artigo 85, do CPC, a majoração dos honorários advocatícios para 15% do valor da condenação.

Por tais razões, nenhum reparo merece a r. decisão de primeiro grau, que fica integralmente mantida, impondo-se, em consequência, a majoração de honorários pelo acréscimo de trabalho na fase recursal para 15% da condenação.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator