



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000257824

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006491-11.2024.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA APARECIDA FELICIO (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), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 24 de março de 2026.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32.394

APELAÇÃO Nº 1006491-11.2024.8.26.0278

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: MARIA GOMES DA SILVACOMARCA: CARAPICUÍBAJUÍZA

“A QUO”: ROSSANA LUIZA MAZZONI DE FARIA

APELAÇÃO CÍVEL. Ação Anulatória de Contrato de Empréstimo c.c. pedido de Danos Morais. Golpe das agentes da rede pública. Sentença de parcial procedência. Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e das Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inconformismo do Réu. Não acolhimento. Falha na prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Réu por força do ato ilícito praticado. Evidente a falha no dever de segurança. Débito inexigível. Danos materiais. Configurados. Devolução em dobro. Mantida. Compensação de valores. Não acolhimento. Autora que não se beneficiou dos valores creditados. Quantias foram imediatamente desviadas para terceiros. Honorários. Mantidos. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 175/183, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação Anulatória de Contrato de Empréstimo c.c. pedido de Danos Morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos, confirmando-se a tutela provisória adrede deferida, para declarar inexigíveis as obrigações de pagar oriunda dos empréstimos realizados nas datas de 24 a 30/04/2024 (Contratos nº. 807585792, 807585793, 910002034844 e 910002034845, fls. 56/60 e 90/93); e condenar a Parte Requerida à repetição do indébito, consistente nas parcelas dos empréstimos bancários descontados em folha de pagamento de benefício previdenciário, acrescidos de correção monetária, de acordo com o IPCA, a contar de cada desconto efetivado, e juros de mora equivalentes à diferença entre a taxa Selic e o mencionado índice, observados os parâmetros estabelecidos pelo art. 406 do CC.

Ante a sucumbência em maior parte, deverá a Parte Ré arcar com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

90% das custas processuais, enquanto a Autora com 10%, e atendidos os parâmetros previstos nos §§ 2º e 8º do art. 85 do CPC/2015, fixou os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) do equivalente à soma da condenação e das obrigações declaradas inexistentes; R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), devidos aos Doutos Advogados da Requerente e do Banco Réu, vedada a compensação e ressalvada a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 190/201), alegando, em síntese, que diante da desídia da Parte Autora com seus dados pessoais e com sua imagem, não poderia ser o único responsável pelos danos materiais ocorridos, desta forma, os valores das parcelas pagas também deveriam ser divididas mediante a concorrência ocorrida.

Consigna que o valor dos honorários oferecidos de R\$2.500,00 a Parte Autora, não é condizente com o dispositivo do CPC, uma vez que cumula dois critérios para a sua concessão.

Requer a condenação da Parte Autora em devolver os valores creditados/restantes em sua conta e utilizados ou a devida compensação dos valores e aplicação da correção monetária e juros desde a data dos depósitos, sob pena de enriquecimento sem causa da Parte.

Argumenta que a Parte Autora não sofreu nenhuma forma de cobrança que avultasse a sua dignidade, não é possível aplicar-se o parágrafo único do art. 42, do CDC.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, para o fim de que seja decretada a improcedência da Ação, uma vez que não praticou qualquer ato ilícito.

Recurso regularmente processado, sem apresentação das contrarrazões (fl.207).

É o breve relatório.

Pois bem.

No caso vertente, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Normas Consumeristas e, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:
“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, determina 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.”

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, alega a Autora/Apelada que foi vítima de um golpe praticado por duas mulheres que se apresentaram como funcionárias do CRAS - Centro de Referência de Assistência Social; onde elas pediram para tirar fotografia de seu rosto, e que, segundo disseram, serviria para colocar suas informações de cadastro junto ao NIS, informando que teria direito ao recebimento de cesta básica e auxílio gás, no entanto descobriu posteriormente que tratava-se de um fraude, requerendo, portanto, o pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Por outro lado, afirma o Banco Réu que diante da desídia da Parte Autora com seus dados pessoais e com sua imagem, não poderia ser o único responsável pelos danos materiais ocorridos, desta forma, os valores das parcelas pagas também deveriam ser divididas mediante a concorrência ocorrida.

Entretanto, consoante entendimento sedimentado desta Colenda



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara, os fatos narrados na Exordial pela Autora/Apelada devem ser reconhecidos como fortuito interno bancário, pelo qual o Requerido responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da Apelada (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), pois ainda que se diga que a consumidora não se acautelou, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, como o fornecimento dos seus documentos, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira.

Isto porque, do conjunto probatório, em especial os extratos bancários (fls. 56/60 e 90/93), observa-se que as transações realizadas fogem totalmente ao perfil da correntista, defrontando-se com descontos em sua conta de Contratos de Empréstimos nos valores de R\$21.467,73; R\$3.158,20 e; de 02 (dois) Contratos de Cartões Consignados ambos nos valores de R\$910,00 e R\$1.610,00, valores estes que foram transferidos a terceiros.

Destarte, ao constatar a operação ilícita, através de extrato do cartão e de seu aplicativo bancário, pode constatar que em abril de 2024, quando foi retirar seu benefício, houve vários lançamentos indevidos ora impugnados na sua conta corrente, tendo procedido com a elaboração de Boletim de Ocorrência Policial, lavrado junto ao 1º Distrito Policial de Itaquaquecetuba, sob nº FY9885-1/2024 (fl.75).

Portanto, não há controvérsia nos Autos acerca do fato de que a Autora foi vítima de golpe, não podendo, portanto, se questionar a sua idoneidade, sendo inequívoca a omissão do Banco Apelante em garantir a segurança legitimamente esperada pelo consumidor, restando evidente a falha no seu dever de segurança, ocorrendo responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor e de acordo com as Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

dos clientes devem ser totalmente garantidas pelas instituições financeiras, que devem ser responsabilizadas quando existirem falhas que prejudiquem o consumidor.

Neste sentido era dever do Requerido, por meio de seus sistemas de detecção de fraudes, impedir que as operações se efetivem, checando a regularidade das operações, sobretudo porque, repise-se, fugiram ao padrão de gastos do consumidor.

Contudo, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos feitos a crédito, por meio transações realizadas via “pix”, num total de R\$ 27.558,98 e de empréstimos, da conta bancária da Autora pelo Banco Réu, destoaram do perfil de movimentações financeiras promovida pela Parte Autora (fls. 65/57 e 76).

Não obstante, também restou evidenciado que tal situação não pode ser considerada como mero ilícito contratual, tendo em vista que se trata de hipótese na qual fora causado grande prejuízo indevido a Autora, fato que não pode ser considerado como mero dissabor cotidiano, ainda mais quando evidenciada a sua hipossuficiência, idosa e aposentada.

Além do mais, quanto ao argumento do Requerido de que os valores das parcelas pagas também deveriam ser divididos mediante a concorrência ocorrida.

Vale mencionar que o Juízo *a quo* afastou a indenização por dano moral, entendendo haver culpa concorrente da Parte Autora (fl. 179 -itens 5.8 e 5.11).

Dentro deste contexto, se mostra adequada a condenação do Réu ao pagamento pelos danos materiais sofridos pela Autora oriundos dos empréstimos realizados nas datas de 24 a 30/04/2024 (Contratos nº. 807585792, 807585793, 910002034844 e 910002034845, fls. 56/60 e 90/93), observando-se a gravidade da conduta, a concorrência do Requerido para o sucesso da ação criminosa, as características subjetivas da Autora, e ainda, a gravidade do ilícito perpetrado, tudo com base nos sempre imprescindíveis critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Desta maneira, determinada a restituição dos valores descontados indevidamente, a qual não comporta o seu afastamento.

Por outro lado, quanto a devolução dos valores nos termos do disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC, descontados da Autora, em razão dos empréstimos considerado inexigíveis, se dará em dobro, diante da má-fé do Banco Réu, que permitiu a celebração dos empréstimos fraudulentos, conforme entendimento consolidado no EAREsp 676.608/RS.

No mais, quanto ao pedido de compensação do Banco Réu, não merece acolhimento, uma vez que a Autora não se beneficiou dos valores creditados, pois as quantias foram imediatamente desviadas para terceiros (fls. 61/74) por falha de segurança.

Neste sentido, conforme julgado desta Colenda Câmara de Direito Privado:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito, restituição e indenização por danos morais. Empréstimos (consignado e imediato), saques em cartões e transferências PIX não reconhecidas. “Golpe do Falso Entregador” com uso de biometria facial (“selfie”). Descontos indevidos em benefício previdenciário de pessoa idosa. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes. Responsabilidade Civil e Falha no Serviço. Negativa da contratação pela Autora, pessoa idosa e hipervulnerável, que atrai para a entidade financeira o ônus da prova da regularidade da operação. Banco que não se desincumbiu de seu ônus; telas sistêmicas e alegação de uso de biometria facial são insuficientes. Ausência de comprovação da regularidade da captura biométrica e da manifestação de vontade inequívoca da consumidora. Fortuito Interno. Cenário que indica a ocorrência de fraude: contratação de empréstimos (R\$ 21.236,57 e R\$ 2.686,33) e saques (R\$ 3.150,00), seguidos de oito transferências PIX em curto intervalo para terceiros estranhos. Operações totalmente atípicas ao perfil de consumo da Autora, que recebe benefício de um salário-mínimo. Obrigação do banco de

desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Não configurada a culpa exclusiva da vítima. Risco da atividade. Falha na prestação dos serviços. Aplicação do Art. 14 do CDC, Súmula 479/STJ e Tema 466/STJ. Inexistência da relação jurídica e inexigibilidade dos débitos mantidas. Dano Material e Compensação. Determinada a restituição dos valores descontados. Pedido de compensação do Banco (Art. 182 CC). Não cabimento. Autora que não se beneficiou dos valores creditados, pois as quantias foram imediatamente desviadas para terceiros por falha de segurança. Sentença mantida neste ponto. Dano Moral. Configurado. O r. juízo a quo afastou a indenização por entender haver culpa concorrente. Reforma necessária. Autora, idosa e hipervulnerável, que teve sua verba alimentar comprometida e sofreu o impacto de dívidas vultosas por falha no dever de segurança do Banco (monitoramento de perfil). Fatos que extrapolam o mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e precedentes desta C. Câmara. Termo inicial dos juros e correção. Responsabilidade extracontratual por fraude. Juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Atualização monetária conforme a Lei 14.905/2024 (SELIC). Sentença reformada em parte. Recurso da autora provido. Recurso do réu desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1053709-03.2024.8.26.0224; Relator: Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 02/03/2026)

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau.

Por fim, também não merece acolhimento a pretensão do Apelante acerca da redução do percentual fixado a título de honorários advocatícios, qual seja,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) por equidade, nos termos do artigo 85, § 8º do Código de Processual Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau proferida.

PENNA MACHADO
Relatora