



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000094009

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006912-79.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA DE CONCEIÇÃO RIBEIRO DE ASSUNÇÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, deram parcial provimento ao recurso do Banco Mercantil do Brasil S.A. exclusivamente para afastar a condenação por danos morais, mantidos, no mais, a nulidade das operações indicadas na sentença, a restituição simples das parcelas cobradas e os critérios de correção e juros (Lei 14.905/2024). Ônus sucumbenciais mantidos em desfavor do réu, nos termos acima. O 5º Juiz fará declaração de voto convergente. Vencido o Relator Sorteado, com declaração, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DINIZ FERNANDO, vencedor, PEDRO KODAMA (Presidente), vencido, PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

DINIZ FERNANDO FERREIRA DA CRUZ
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1006912-79.2025.8.26.0564

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelada: Maria de Conceição Ribeiro de Assunção

Comarca: São Bernardo do Campo

VOTO DE RELATOR DESIGNADO nº 26.023

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE POR ENGENHARIA SOCIAL. Sequência de múltiplas operações (dois empréstimos, duas antecipações de 13º e PIX de R\$ 10.000,00) em poucos minutos, destoando do perfil da correntista. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno e dever de segurança (art. 14 do CDC; Súmula 479/STJ; REsp 1.199.782/PR). Nulidade das contratações e restituição simples mantidas. Compensação com capital supostamente creditado indevida, porque os valores foram esvaziados por PIX a terceiros no mesmo contexto fraudulento. Danos morais afastados em razão das especificidades do caso (engenharia social com colaboração involuntária da vítima), sem ruptura do nexo para efeitos patrimoniais. Critérios de correção e juros observam a Lei 14.905/2024, conforme determinado na r. sentença. Recurso parcialmente provido.

1) Trata-se de apelação interposta pelo Banco Mercantil do Brasil S.A. contra a r. sentença que ***julgou parcialmente procedentes*** os pedidos de Maria de Conceição Ribeiro de Assunção, para declarar a nulidade de cinco operações realizadas em 09/04/2024 (02 empréstimos pessoais às 11h01min e 11h04min, PIX de R\$ 10.000,00 às 11h16min e 02 antecipações de 13º às 11h20min e 11h21min), com restituição simples das prestações cobradas e condenação em danos morais de R\$ 10.000,00, bem como rejeitou o pedido contraposto do banco, de compensação de valores, porquanto o capital foi desviado via PIX a terceiros.

Em suas razões, o réu alega regularidade das contratações por uso de cartão/login e senha, disponibilização dos valores em conta, pugna pela compensação de valores e pelo afastamento ou redução dos danos morais (fls. 388/398).

A autora, em contrarrazões, defende a manutenção da r. sentença, afirmando que houve fluxo atípico em sua conta em curtíssimo lapso, acima do perfil e de limites. Ainda, aduz impossibilidade de compensação diante do esvaziamento da conta por PIX fraudulento (fls. 404/416).

Em sessão virtual, o Exmo. Relator Sorteado, Des. Pedro Kodama, votou por dar integral provimento ao recurso.

É o relatório.

2) Respeitado o posicionamento do Exmo. Relator Sorteado, dirijo de seu entendimento.

A relação jurídica neste caso é de consumo (art. 3º, §2º, CDC), incidindo a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito do serviço e por informações insuficientes (art. 14, caput e §§ 1º e 3º, CDC). É firme a orientação do C. STJ de que fraudes de terceiros no âmbito de operações bancárias integram o risco do empreendimento (fortuito interno), atraindo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ; REsp 1.199.782/PR, julgado pela 2ª Seção, sob o rito do art. 543-C).

No contexto digital, o dever de segurança reclama a adoção de mecanismos de detecção e bloqueio de transações atípicas, sobretudo diante de operações sucessivas e dissonantes do histórico do cliente. A 3ª Turma do C. STJ, no REsp 1.995.458/SP, assentou que a vulnerabilidade do sistema bancário que admite transações totalmente atípicas viola o dever de segurança e configura falha na prestação do serviço, impondo a responsabilização objetiva.

Confira-se parte da ementa do referido julgado do C. STJ, *mutatis mutandis*:

“A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos a verificação da idoneidade das compras realizadas comerciais), com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço (...)

Neste caso, a r. sentença reconstituiu, com base nos autos, múltiplas operações entre 11h01min e 11h21min de 09/04/2024 (empréstimos, antecipações e PIX de R\$ 10.000,00), todas incompatíveis com o perfil da correntista.

Ainda que o banco alegue que as autorizações eletrônicas foram feitas mediante uso de cartão, senha ou confirmação via aplicativo, tal argumento não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva. Conforme reconhecido em casos análogos, o cerne dos golpes de engenharia social consiste justamente em induzir a própria vítima a executar, acreditar ou confirmar atos que validam a operação fraudulenta, acreditando estar se protegendo. Assim, a circunstância da autora ter interagido com o fraudador não rompe o nexo causal, porque a vulnerabilidade explorada decorre do ambiente tecnológico e dos mecanismos de autenticação. Referida segurança é de incumbência da instituição financeira.

A mesma lógica se aplica ao caso concreto: a autora, pessoa idosa e hipervulnerável, foi induzida por estelionatários munidos de dados que deveriam estar sob a guarda exclusiva da instituição, razão pela qual o banco não pode se escudar em “confirmações” automatizadas.

A responsabilidade do banco não depende da comprovação de falha específica, mas da constatação de que as operações realizadas são absolutamente dissonantes do perfil do consumidor, exigindo atuação ativa da instituição. Operações de alto valor, realizadas em sequência, em poucos minutos, extrapolando limites pré-autorizados e incompatíveis com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o histórico da cliente devem ser automaticamente bloqueadas, retidas ou submetidas a verificação manual reforçada, e não liberadas com base em mera confirmação digital.

Esta lógica ajusta-se exatamente ao caso presente, cuja cronologia revela 05 operações em 20 minutos, incluindo um PIX de R\$ 10.000,00, imediatamente após empréstimos e antecipações de 13º que excederam os limites usuais da autora. A inação do banco frente a esse fluxo atípico caracteriza o defeito do serviço, nos termos do art. 14, §1º, CDC.

Assim, mantém-se a nulidade e inexigibilidade das contratações impugnadas e a restituição simples do que foi cobrado, à míngua de dolo ou culpa grave aptos a justificar devolução em dobro (art. 42, parágrafo único, CDC), nos termos da r. sentença.

Ainda, ratificando a r. sentença, inviável a compensação pleiteada: o capital não permaneceu na esfera patrimonial da autora, tendo sido integralmente transferido por PIX a terceiros no mesmo contexto fraudulento —quadro fático que inviabiliza a tese de abatimento.

Por outro lado, sem afastar a responsabilidade objetiva do banco pelos prejuízos patrimoniais, as peculiaridades do caso —engenharia social com colaboração involuntária da vítima no fornecimento de dados e validações —não autorizam a condenação em dano moral, diante da menor densidade do abalo extrapatrimonial nesse específico contexto probatório. Assim, o recurso merece parcial provimento apenas para excluir os danos morais.

Preservam-se os critérios fixados na origem, em consonância com a Lei 14.905/2024.

Considerando que a autora decaiu minimamente (apenas quanto ao dano moral), mantém-se a condenação do réu nas custas e nos honorários arbitrados na origem, agora incidentes sobre a condenação remanescente, sem majoração recursal (art. 85, § 11, CPC), à vista do provimento apenas parcial do apelo.

Neste sentido, a tese do Tema 1.059 do C. STJ foi fixada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos seguintes termos: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o artigo 85, parágrafo 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação*".

3) Pelo exposto, **dou parcial provimento** ao recurso do Banco Mercantil do Brasil S.A. *exclusivamente* para afastar a condenação por danos morais, mantidos, no mais, a nulidade das operações indicadas na sentença, a restituição simples das parcelas cobradas e os critérios de correção e juros (Lei 14.905/2024). Ônus sucumbenciais mantidos em desfavor do réu, nos termos acima.

DINIZ FERNANDO FERREIRA DA CRUZ
Relator Designado



Voto nº 37906

Apelação nº 1006912-79.2025.8.26.0564

Comarca: São Bernardo do Campo

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelada: Maria de Conceição Ribeiro de Assunção

Juiz (a): Patricia Svartman Poyares Ribeiro

DECLARAÇÃO DE VOTO PARCIALMENTE VENCIDO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 372/378, alvo de embargos de declaração, rejeitados a fls. 384, cujo relatório adoto em complemento, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais e materiais, proposta por Maria de Conceição Ribeiro de Assunção contra Banco Mercantil do Brasil S/A, para o fim de declarar a nulidade das seguintes operações havidas no âmbito da conta corrente mantida entre a autora e o réu: 1) contrato nº 998000527190 - efetivado em 09.04.24, às 11:01h (empréstimo), R\$ 7.244,24; 2) contrato nº 998000527194 - efetivado em 09.04.24, às 11:04h (empréstimo), R\$ 3.170,14; 3) transferência via PIX, R\$ 10.000,00, às 11:16h; 4) contrato nº 910002003848 - efetivado em 09.04.24 às 11:20h (antecipação de 13º sal. INSS - 2025), R\$ 227,68; 5) contrato nº 910002003861, efetivado em 09.04.24 às 11:21h (antecipação de 13ºsal. INSS 2026) R\$ 1.377,46. Foi determinada a restituição de forma simples, pelo réu, das prestações que chegaram a ser cobradas, corrigidas desde



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cada desembolso e acrescido dos juros de mora legais a partir da citação. O réu foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 10.000,00, corrigida desde a publicação da sentença e sujeita aos juros de mora desde a citação. O pedido contraposto do réu de compensação com o capital emprestado não foi acolhido, porque o capital dos empréstimos acabou desviado, via PIX fraudulentos, para contas de terceiros. Sucumbente, o réu foi condenado ao pagamento da totalidade das custas/despesas processuais e honorários sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformado, o réu apela sustentando que os empréstimos que a apelada alega desconhecer foram contratados de forma válida, por meio de aplicativo, utilizando seus dados pessoais e intransferíveis. Aduz que a autora, por meio de autorização eletrônica, isto é, mediante uso de cartão e senha pessoais, contratou as operações impugnadas, conforme comprova o registro dos eventos no respectivo sistema computacional e comprovantes de contratação em anexo. Afirma que os valores dos empréstimos contratados foram disponibilizados na conta da autora. Relata que em caso de manutenção da condenação, a autora deverá devolver os valores recebidos a título de empréstimo, devidamente corrigidos. Refuta o pedido de danos morais, diante da ausência da prova de dano, visto que apenas existiu efetivamente a contratação do empréstimo consignado. Entende que o valor fixado a título de danos morais é excessivo e, em caso de manutenção, deve ser reduzido. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes (fls. 388/398).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e preparado (fls. 399/400).

A apelada apresentou contrarrazões, requerendo o desprovimento do recurso (fls. 404/416).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o Relatório.

Dirirjo do entendimento da Douta Maioria, conduzido pelo voto do 3º Desembargador (designado), Dr. Diniz Fernando, a despeito do brilhantismo das razões expostas, no tocante ao parcial provimento do recurso.

A autora alega na inicial, em síntese, que em 01.04.2024, demonstrou interesse em contrair empréstimo consignado junto ao banco/réu e, para tanto, foi elaborada apenas uma simulação, que não foi levada adiante. Em 09.04.2024, solicitou outra simulação, via mensagem para o seu gerente, mas não obteve resposta. Passados alguns minutos, recebeu um telefonema, tendo como interlocutor uma pessoa que se identificou como Thiago e que dizia ser preposto do réu e ofereceu condições mais atraentes. A autora topou a contratação, mas, ao final da ligação, o interlocutor apresentou uma condição suspeita, no sentido de que a autora deveria aguardar até o dia seguinte para acessar sua conta bancária. Desconfiada, a autora tentou telefonar para o seu gerente, mas sem sucesso. Todavia, passados alguns minutos, o gerente lhe mandou uma mensagem informando de que a autora havia caído em um golpe, que um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo havia sido de fato contraído em seu nome e, na sequência, os falsários ainda transferiram R\$ 10.000,00 de sua conta, via PIX. Aduz que, ao todo, foram realizadas as seguintes transações: *1)* contrato nº 998000527190 - efetivado em 09/04/24 às 11:01h (empréstimo) R\$7.244,24; *2)* contrato nº998000527194 Efetivado em 09/04/24 às 11:04h (empréstimo) R\$ 3.170,14; *3)* transferência via PIX R\$10.000,00 às 11:16h; *4)* contrato nº910002003848 - efetivado em 09/04/24 às 11:20h (antecipação de 13ºsal. INSS - 2025) R\$227,68; *5)* contrato nº 910002003861 efetivado em 09.04.24 às 11:21h (antecipação de 13ºsal. INSS 2026) R\$ 1.377,46. Relata que tais operações foram superiores ao seu perfil e aos limites pré-autorizados, de modo que o réu jamais deveria ter aprovado. Ademais, a autora tentou impedir que todas aquelas movimentações fossem concretizadas, mas sem sucesso. Diante disso, argumenta pela responsabilidade do réu pelos eventos danosos em questão. Pleiteia a devolução em dobro dos valores que chegaram a ser descontados, além da condenação do réu ao pagamento de uma indenização por danos morais na ordem de R\$ 10.000,00.

O réu em resposta sustenta, em síntese, que todas as transações foram contraídas por meio de utilização de senha, login da conta ou seu cartão pessoal. Relata que a autora, pelo que tudo indica, foi vítima de golpistas que, se passando por representantes do banco/réu, solicitaram que ela confirmasse seus dados bancários viabilizando a realização do golpe, conforme consta na exordial. Refuta a ocorrência, a prova e a extensão dos danos morais. Requer a improcedência dos pedidos iniciais Subsidiariamente, requer que eventual condenação à repetição de indébito se dê de forma simples, e que os valores emprestados sejam compensados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 116/141).

No mérito, respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, a r. sentença deveria ser reformada.

Pela leitura dos fatos relatados na inicial, não se vislumbra a falha da prestação de serviços do réu. Conforme relatado na inicial e no boletim de ocorrência (fls. 38/39), foi a própria autora quem vulnerabilizou seus dados pessoais possibilitando que o terceiro/estelionatário realizasse as transações fraudulentas em sua conta.

Ressalte-se que a autora recebeu a ligação do estelionatário e, sem se certificar da veracidade das informações a ela transmitidas, em ligação de origem duvidosa, forneceu seus dados ao fraudador, o que bastou para a perpetração da fraude (fls. 38/39):

Histórico do BO

1ª Edição criada 09/04/2024 15:08 por ROSANA GUERRERO GARCIA - 05º D.P. S.BERNARDO

Comparece neste DP a vítima informando que é pensionista e recebe seu benefício no banco Mercantil do Brasil S.A., Agência 0156, (Marechal Deodoro -SBC)conta nº 01.042.802-7, sendo que a declarante já fez alguns empréstimos consignados no seu benefício e como estava precisando de dinheiro mandou uma mensagem para o gerente do seu banco, e logo em seguida a declarante recebeu u. telefonema

do nº 21-978772996, de um indivíduo de nome Thiago, o qual passou a conversar com a declarante e disse que era do banco Mercantil e que formalizaria o empréstimo para a declarante que foi passando as informações para o indivíduo, o qual pediu que a declarante não mexesse na conta até o dia seguinte, mas como ficou desconfiada, mandou mensagem novamente para seu gerente de nome Eduardo, que pediu que a declarante fosse até o banco e lá chegando constatou que tinha caído em um golpe e que tinham feito um empréstimo em seu nome e que fizeram um pix no valor do empréstimo, de R\$ 10.000,00 mil reais, tendo como beneficiário Victor Gabriel Barcelos Alves de Araujo-CPF 54606376/0001-73. Vítima orientada quanto ao procedimento penal cabível e seu prazo de seis meses para representar. Nada mais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança dos serviços que oferecem, mas isso não exime os consumidores/autores de cuidados mínimos com seus dados pessoais.

No caso dos autos, a autora não comprovou que a aventada fraude tenha ocorrido em virtude de falha no sistema de dados do réu. Não existe prova de que as informações que o estelionatário possuía da autora decorreram de qualquer falha na segurança das informações detidas pelo réu ou que houve qualquer participação de prepostos do réu no golpe perpetrado. Ao revés, foi a própria autora quem forneceu as informações ao estelionatário, o que possibilitou a consumação da fraude.

Ou seja, não houve intervenção ou mesmo falha no serviço de segurança por parte do réu, não havendo que se falar em fortuito interno, sendo inaplicável a Súmula 479 do STJ.

A dinâmica dos fatos descrita na inicial, ou seja, de seguir orientações recebidas por mensagem por estelionatário por meio de telefone, sem se certificar da idoneidade das informações, é fora do que se pode esperar, inexistindo cautela mínima por parte da autora/consumidora.

Assim, ante ausência de cautela mínima da autora que seguiu instruções de terceiro, que efetivou as transações fraudulentas, utilizando seus dados pessoais, o réu não tinha como saber sobre eventuais irregularidades perpetradas, com relação às transações impugnadas, já que inexistente qualquer indício de anormalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há, ainda, indícios de que as transações impugnadas tenham saído do padrão normal de consumo da autora, tampouco que houve qualquer negligência do réu envolvendo a fraude praticada por terceiros.

Frise-se que o banco não pode impedir que o correntista faça uso de seus recursos como lhe aprouver, ressaltando que as transações foram realizadas mediante utilização de credenciais da autora reconhecidas como válidas pelo banco.

Caracterizada culpa exclusiva de terceiros e da parte ativa pelo evento danoso, rompe-se o nexo causal, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, já decidiu essa C. 37ª Câmara:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de negócio jurídico fraudulento c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Alegação de recebimento de contato de pessoa se passando por preposto do banco, questionando sobre operação suspeita – Posteriores contratações de empréstimo e seguro, e transferências bancárias e compra no cartão de crédito não reconhecidas –

Ausência de prova de que a autora tenha sido contatada por terceiros, no âmbito das fraudes conhecidas como "golpe do WhatsApp" ou "golpe da falsa central" – Suposto diálogo e envio de documentos e selfie não comprovados nos autos – Operações realizadas eletronicamente via celular cadastrado e mediante digitação de senha pessoal e intransferível – Ausência de verossimilhança das alegações – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do réu, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Indenizações indevidas – Ação improcedente – Decaimento invertido – Tutela de urgência revogada – Sentença substituída – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002106-74.2024.8.26.0066; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 02/12/2024)

“APELAÇÃO- Ação Declaratória- Danos materiais e morais- Fraude Bancária- Induzimento da autora para a realização dos depósitos em conta de terceiros fraudadores- Ausência de ingerência das Instituições Financeiras- Culpa exclusiva da vítima, que, por ausência de cautela não procurou verificar as informações recebidas, contribuindo para a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

finalização do golpe perpetrado por terceiros- Sentença de improcedência em relação às Instituições financeiras e de procedência contra a ré beneficiária dos valores depositados- Recurso exclusivo da autora- postula reforma da r. sentença, para atribuir também às instituições financeiras a responsabilidade pelo golpe realizado. SENTENÇA MANTIDA- RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1006500-12.2022.8.26.0320; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024)

Diante desse quadro, verifica-se que a autora não demonstrou o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe cabia, nos termos do previsto no artigo 373, I, do Código de Processo Civil/15.

O ilustre doutrinador Vicente Greco ensina: “O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito.” (in Direito Processual Civil Brasileiro, 2ºvol., 14ªed., pág.189)

Não há que se falar em inversão do ônus da prova por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falta do requisito da verossimilhança das alegações da autora. A inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor não é automática e necessita da análise de seus requisitos, que não estão presentes no caso. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“... A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA FICA A CRITÉRIO DO JUIZ, CONFORME APRECIÇÃO DOS ASPECTOS DE VEROSSIMILHANÇA DA ALEGAÇÃO DO CONSUMIDOR E DE SUA HIPOSSUFICIÊNCIA, CONCEITOS INTRINSECAMENTE LIGADOS AO CONJUNTO FÁTICOPROBATÓRIO DOS AUTOS DELINEADO NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS, CUJO REEXAME É VEDADO EM SEDE ESPECIAL PELO ÓBICE DA SÚMULA 7/STJ”. (AgRg no Ag 967.393/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 02/09/2010, DJe 10/09/2010)

Nestes termos, já decidiu este Colendo Tribunal de
Justiça:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Saques na conta corrente não reconhecidos pela autora. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE: Ausência de verossimilhança das alegações que poderia autorizar a inversão do ônus da prova. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora não comprovou suas alegações. Cabia a ela mostrar a efetiva existência de fatos constitutivos do seu direito, a teor do disposto no artigo 333, inciso I do Código de Processo Civil, ônus do qual não se incumbiu. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação nº 0002139-47.2013.8.26.0008, Relator(a): ISRAEL GÓES DOS ANJOS; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 10/03/2015; Data de registro: 12/03/2015)

“SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA. REGRA GERAL DO ÔNUS DA POVA MANTIDA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. A falta da verossimilhança das alegações do autor impede a inversão do ônus probante (6º, VII, CDC). A ausência de provas das alegações dos fatos constitutivos do direito do autor implicam na improcedência do pedido (333, I, CPC). RECURSO NÃO PROVIDO” (Apelação nº 0025456-71.2011.8.26.0161, Relator(a): ALBERTO GOSSON; Comarca: Diadema; Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 23/02/2015)

“RECURSO – Apelação – Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a “ação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos materiais e morais c.c. pedido de tutela antecipada” – Inadmissibilidade – Saque indevido – Falha na prestação de serviços não comprovada – Autor que não se desincumbiu do ônus que lhe cabia (artigo 333, inciso I do CPC), permanecendo, tão-somente, no campo das argumentações – Recurso improvido.” (Apelação nº 1011969-98.2014.8.26.0100, Relator(a): ROQUE ANTONIO MESQUITA DE OLIVEIRA; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 24/09/2014)

Assim, ante a ausência de qualquer comprovação da má prestação de serviços pelo réu, não haveria que se falar em acolhimento do pedido de danos morais ou materiais, consistente na devolução das transações impugnadas pela autora.

Destarte, deveria ser provido o recurso do réu para que os pedidos iniciais fossem julgados improcedentes.

Com a alteração do julgado e diante da sucumbência, a autora deveria ser condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, atualizado por ocasião do pagamento (vc = R\$ 26.745,36 – fls. 22), anotada a gratuidade concedida (fls. 113).

Mantenho o voto como lançado em conformidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como art. 941, § 3º, do CPC, que dispõe: "O voto vencido será necessariamente declarado e considerado parte integrante do acórdão para todos os fins legais, inclusive de pré-questionamento".

Ante o exposto, votava por dar provimento ao recurso do réu.

PEDRO KODAMA
Relator sorteado
(Assinatura eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006912-79.2025.8.26.0564
Comarca: São Bernardo do Campo
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: Maria de Conceição Ribeiro de Assunção

DECLARAÇÃO DE VOTO

Acompanho integralmente os fundamentos do Relator Designado.

SERGIO DA COSTA LEITE
(assinatura eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

P g. inicial	P g. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	6	Acórdãos Eletrônicos	Diniz Fernando Ferreira da Cruz	2F015FA2
7	9	Declarações de Votos	Pedro Yukio Kodama	2F0D1374
20	20	Declarações de Votos	Sergio da Costa Leite	2F03242B

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1006912-79.2025.8.26.0564 e o código de confirmação da tabela acima.