



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000017120

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006935-20.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada DIRCE LOPES MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006935-20.2024.8.26.0286

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelada: Dirce Lopes Martins

Comarca: Comarca de Itu – 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Fernando França Viana

Voto nº 4466

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO (RCC) NÃO CONTRATADO. RECURSO DO BANCO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pelo banco réu contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais para declarar a nulidade de contratos de empréstimo e cartão de crédito consignados, restituir os valores descontados e condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

2. O apelante requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Cinge-se a discussão a: (i) validade da contratação do empréstimo e cartão de crédito consignados; (ii) repetição do indébito; (iii) existência de dano moral e montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor.

5. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de comprovar a legitimidade das contratações impugnadas, ambas firmadas por aplicativo, tampouco demonstrou a presença de excludente de responsabilidade.

6. A ocorrência de fraude bancária e o posterior esvaziamento da conta por meio de transferências eletrônicas evidenciam falha na segurança do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva do

Banco.

7. No caso, está configurado o dano moral diante de descontos indevidos sobre benefício previdenciário, comprometendo mais de 27% da renda mensal da autora.

8. Redução do valor da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, dado o curto período dos descontos, que perduraram por apenas três meses.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange fraudes cometidas por terceiros em operações bancárias, exigindo comprovação de segurança adequada nas transações digitais. 2. A ausência de monitoramento eficaz e a falha na prestação de serviços bancários justificam a nulidade dos contratos e a restituição dos valores descontados. 3. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao tempo de duração dos descontos indevidos e ao impacto financeiro sobre o consumidor, sendo reduzida para R\$ 5.000,00 neste caso. 4. Sentença ratificada, nos termos do artigo 252 do RITJSP.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 429, II; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º; RITJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1000166-96.2024.8.26.0382, Rel. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 30.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1010907-61.2023.8.26.0438, Rel. Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 04.07.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu, contra a r. sentença de fls. 178/187, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Dirce Lopes Martins** em face do **Banco Mercantil do Brasil S/A** nos seguintes termos:

“Diante do exposto, julgo PROCEDENTE a presente

demanda, confirmando a tutela às pgs. 50/53, para : a) DECLARAR a nulidade do contrato nº 807599814 e a inexigibilidade dos débitos relativos aos descontos no benefício previdenciário da requerente, relativo ao "cartão de crédito RCC" contrato nº 0066073080001; b) DETERMINAR que o banco réu providencie o necessário para o cancelamento definitivo do cartão de crédito em questão no prazo de quinze dias a contar do trânsito em julgado, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 para cada desconto indevido realizado, limitado a R\$ 5.000,00, quando a obrigação se converterá em perdas e danos; c) CONDENAR o requerido à devolução para a autora de todos os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, de forma simples, em montante a ser apurado em sede de cumprimento de sentença mediante apresentação dos comprovantes de desconto. Os valores devem ser devidamente atualizados a contar de cada desconto e acrescidos de juros mensais a partir da citação; e d) CONDENAR o requerido ao pagamento para a autora da quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais devidamente atualizados a partir desta data (Súmula 362, STJ) e acrescida de juros mensais a contar da citação."

Sustenta o réu/apelante, em síntese, que os empréstimos questionados foram firmados regularmente, com o atendimento de todos os requisitos de segurança exigido. Assim, diante da inexistência de conduta ilícita da instituição financeira, não estaria configurado o dever de indenizar, seja por danos materiais ou morais. Requer a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 190/198 e 214/216).

Contrarrazões apresentadas (fls. 203/205).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora possui conta corrente junto ao banco réu sob o nº 01033089-1, agência nº 0345 (fls. 46/49). Em 30/03/2024, recebeu ligação telefônica de pessoa se passando por gerente do Banco Mercantil, a qual informou que teria valores a receber por conta de descontos indevidos referente a seguro do Banco BMG e, para tanto, foi solicitado *selfie* para a conclusão do procedimento.

Após concluída a conversa foram creditados, na mesma data, em conta corrente os valores de R\$ 9.999,99, R\$ 2.724,50 e 1,575,00, e realizado Pix para terceiro - Rafael Silva Fernandes - via aplicativo do Banco réu, no

valor de R\$ 9.999,99.

Informa, ainda, que o contrato de empréstimo no valor de R\$ 2.724,50 foi cancelado pelo réu após formalização de reclamação, restando ativos o contrato de empréstimo de nº 807599814 e o cartão de crédito consignado (RCC) de nº 0066073080001 (fls. 32/33).

Requeru a declaração de nulidade dos contratos e consequente inexigibilidade dos débitos bem como condenação em danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação, o réu defendeu que a contratação do empréstimo e cartão de crédito em questão se deu regularmente por meio do aplicativo do banco, através de senha pessoal bem como o pix haveria sido realizado mediante inserção de chave pessoal; que está caracterizada a culpa exclusiva do consumidor a afastar a ilicitude do ocorrido; ser descabida a restituição em dobro dos valores; inexistência de dano moral (fls. 117/127).

Instados a especificarem as provas que pretendem (fls. 164), autora pugnou pela produção de prova testemunhal e pericial (fls. 167/168) ao passo que o réu pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 169/171).

Sobreveio sentença julgando procedentes os pedidos declarando a nulidade dos contratos e condenando à repetição do indébito de forma simples e em danos morais.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se é válida a contratação do empréstimo e cartão de crédito consignado (RCC); (ii) se é devida a repetição do indébito; (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

A despeito do alegado pelo pela instituição financeira, não comporta acolhimento a tese de validade das contratações. Isso porque o conjunto probatório possibilita concluir, com segurança, pela ocorrência de fraude nas operações contestadas.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Com efeito, à instituição financeira cabia, por força de lei, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço (art. 14, §3º do

CDC), conclusão que também se extrai do disposto no art. 6º, VIII, do CDC. Tal comprovação se verificou nos autos.

O risco da atividade pertence a instituição financeira que a explora. Neste passo, ao ofertar serviços digitais, o banco torna-se garante da segurança dessas operações.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o réu juntou os seguintes documentos: comprovante adesão e saque no cartão de crédito consignado mais (fls. 128/130 e 134/136); comprovante de realização de pix (fls. 131); proposta de empréstimo consignado (fls. 132/133); pesquisa de logs (fls. 137 e 146/147); extratos da conta corrente (fls. 138/139); extrato financeiro (fls. 140/142); faturas do cartão de crédito (fls. 143/145).

No presente caso, tanto o empréstimo quanto o cartão de crédito foram contratados por meio do aplicativo do banco réu, portanto, de forma digital, não restou provado que o réu mantinha monitoramento de operações atípicas e de alto valor que, comprovadamente, em vista do demonstrado poder financeiro módico da apelada fogem do seu perfil de movimentação bancária.

De acordo com o extrato de fls. 138/139, em razão do empréstimo consignado de nº 807599814, datado de 30/04/2024 (fls. 132/133), a autora recebeu um crédito no valor de R\$ 9.999,99. E pela contratação de cartão de crédito consignado (RCC) nº 0066073080001, também datado de 30/04/2024 (fls. 134/136), recebeu um crédito de R\$ 1.575,00.

Após as contratações e no mesmo dia das operações, observou-se transferência via Pix para terceiro no valor de R\$ 9.999,99 (fls. 131 e 138), representando boa parte do montante recebido pelas operações de crédito.

Percebe-se que tudo ocorreu em apenas um dia e no mesmo horário, realizado as operações de crédito que se conseguiu e, cinco minutos depois, efetivada a transferência do maior valor, atividade atípica ao perfil da autora/apelada.

Ressalta-se que a requerida registrou boletim de ocorrência em 30/04/2024, mesmo dia dos valores recebidos em conta corrente, no qual afirmou a ocorrência de fraude (fls. 27/28).

Verifica-se que as faturas do cartão não apresentam qualquer movimentação (fls. 143/145). A requerente ainda relata o cancelamento administrativo de um terceiro empréstimo contratado em seu nome no mesmo dia

(fls. 5), o que reforça a demonstração de sua boa-fé.

Não bastando, o histórico de empréstimo consignado demonstra que a apelada não tem por hábito tomar crédito sendo, inclusive, apenas os contratos ora impugnados os únicos ativos em seu nome (fls. 30/33).

Diante desses elementos, a simples apresentação dos contratos digitais e logs das operações, desacompanhados de assinatura, física ou digital, não é suficiente para demonstrar a regularidade dos contratos.

Não se nega a possibilidade de contratação de empréstimos e cartão de crédito por meio de aplicativo. Contudo, em caso de impugnação pelo alegado contratante, cabe ao Banco comprovar a autenticidade dos contratos, mediante a apresentação de documentos idôneos e esclarecimentos acerca das condições da celebração, o que não fez.

Tendo a demandada negado a celebração do empréstimo e cartão de crédito consignado, cabia ao réu, na forma do art. 429, inciso II, do CPC, a prova da legitimidade das contratações, ônus do qual não se desincumbiu.

Conquanto a instituição financeira alegue que não falhou na prestação de serviços, não comprovou a ocorrência de alguma excludente de responsabilidade, o que lhe competia, na forma do art. 14, § 3º, do CDC.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e não é afastada por ato fraudulento de terceiro, consoante o disposto na Súmula 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

No mérito, a insurgência não merece provimento. Isso porque a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *“a viabilidade de o órgão*

jugador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

E como explicitou a sentença (fls. 180/182):

“Sustenta a autora que nunca realizou a contratação dos empréstimos descritos na inicial e que foi vítima de golpe.

É certo que a requerente não tem meios para demonstrar que não contratou os serviços por se tratar de prova negativa, também conhecida como prova diabólica, que se mostra quase impossível de realização.

Assim, competia ao requerido demonstrar a adequada contratação do serviço, inclusive com a juntada de documentos comprobatórios, ônus do qual não se desincumbiu.

Os documentos juntados com a contestação não são suficientes para comprovar a existência de efetivo vínculo jurídico entre as partes.

A alegação de que os serviços foram contratados com senha pessoal do autor não justifica, por si só, a cobrança, tendo em vista que tal modalidade de contratação está sujeita a fraudes. O banco não apresentou documentos com alguma assinatura eletrônica ou algum dado para identificação do aparelho utilizado no momento da contratação.

Da mesma forma, os comprovantes apresentados revelam a contratação de empréstimos no mesmo horários. O comprovante de pgs. 131 indica que a transferência do valor disponibilizado na conta da autora para terceiro foi realizada no mesmo dia da transação impugnada. Trata-se de procedimento comum em fraudes bancárias e que fogem completamente do perfil da autora.

O requerido, como instituição financeira, tem o dever de cautela e deve tomar todas as medidas necessárias para evitar golpes, o que é inerente a tal modalidade de atividade empresarial.

Os cuidados com a segurança das transações que

cabem às instituições financeiras vão além de manter a higidez de seus sistemas e dos produtos que oferecem, pois, diante das inúmeras fraudes que se inovam a cada dia, a busca por soluções deve ser permanente.

Além disso, em relação à contratação do cartão e do empréstimo, a habilitação feita por terceiros em nome de usuários inocentes se tornou fato público e notório e revela a fragilidade dos serviços oferecidos.

Trata-se de risco da atividade, risco este totalmente previsível.

O réu, na qualidade de fornecedor de serviços bancários, não pode simplesmente aceitar que o usuário adquira serviços sem conferir a documentação do cliente e autenticidade dos dados fornecidos.

.....
Portanto, deve responder por suas falhas e pelos prejuízos causados em razão de sua atividade, razão pela qual a procedência do pedido para declarar o débito inexigível é medida que se impõe.

Por identidade de razões, o pedido de indenização por danos materiais e morais também deve ser acolhido.”

Assim, não havendo comprovação inequívoca de que a autora tinha interesse nos contratos em questão, tampouco de que foi a responsável por efetuar as transações contestadas, impõe-se a responsabilidade objetiva do réu pelos prejuízos suportados.

Portanto, era mesmo de rigor concluir-se pela nulidade dos contratos e, por consequência, condenar o réu à restituição do indébito, com acréscimo de correção monetária e juros de mora. A restituição ocorrerá na forma simples, uma vez que assim determinou a sentença e não houve recurso da requerente pela restituição dobrada.

No caso, também está configurado o dano moral.

Conforme apurado, a autora teve seu benefício previdenciário diretamente atingido por descontos indevidos, no importe total de R\$ 291,92 mensais (fls. 34), realizados no mês 06/2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tendo em vista que o valor líquido da aposentadoria recebida pela demandante foi de R\$ 1.075,08 (fls. 34), o desconto representa mais de 27% de sua renda mensal, evidenciando-se o efetivo e relevante comprometimento à subsistência.

Ressalta-se, ainda, que a autora não demorou tempo excessivo para ajuizar ação, proposta em 02/07/2024, após menos de três meses da celebração dos contratos questionados, ocorrida em 30/04/2024.

Diante das circunstâncias do caso, os indevidos descontos no benefício previdenciário da apelada configuraram verdadeira afronta aos seus direitos da personalidade, pois fizeram com que fosse privada de valores que seriam utilizados à manutenção de suas despesas, gerando transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento.

Contudo, diante das particularidades do caso, o valor indenizatório comporta redução. Importa considerar que os descontos perduraram por apenas três meses ante a tutela de urgência concedida (fls. 50/53), não se justificando a indenização no importe de R\$ 10.000,00.

Centrado nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, reputo como mais adequado ao caso o montante indenizatório de R\$ 5.000,00, que servirá para reparar os prejuízos sofridos pelo autor, sem representar excesso, além de estar em consonância com demais julgados deste Tribunal.

Vejam-se julgados exemplificativos:

“Apelação - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito, indenização por danos morais e pedido de tutela provisória de urgência – Procedência parcial – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor - Contratação de empréstimo pessoal consignado negada pelo demandante – Existência e legitimidade desta contratação não evidenciada – Alegação do réu de que a contratação foi realizada em terminal de autoatendimento – Ausência de prova para tanto – Pessoa vulnerável – Declaração de inexigibilidade do débito é medida de rigor – Cabível, também, a repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC – Dano moral –

Ocorrência configurada – Demandante que faz jus à reparação deste dano – Montante que comporta ser fixado em R\$ 5.000,00 – Compensação autorizada – Sentença reformada para julgar a ação procedente – Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1000166-96.2024.8.26.0382; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Neves Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação declaratória cumulada com devolução de valores e reparação por dano moral – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – 1. Preliminares. Rejeição da preliminar de cerceamento de defesa por inobservância dos princípios da não surpresa, do contraditório e da ampla defesa. Rejeição da preliminar de cerceamento de defesa por não determinada a realização de prova pericial documentoscópica. Contratação firmada em caixa de autoatendimento. Impertinência da prova pericial requerida – 2. Alegação de não contratação de empréstimo consignado. Contratação na forma digital, em caixa eletrônico, expressamente impugnada pela autora. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova ante a verossimilhança das alegações contidas na inicial – Inexistência do negócio jurídico evidenciada, diante da ausência de mecanismo de autenticação no procedimento adotado pelo banco, para validação da contratação eletrônica – 3. Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição pelo réu dos valores descontados do benefício da autora, de forma simples, diante da ausência de má-fé do réu e da data do contrato (março de 2017) – 4. Dano moral configurado. Descontos indevidos que incidiram sobre verba de caráter alimentar. Indenização ora fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que atende às particularidades do caso – 5. Sucumbência a cargo do réu porque a autora decaiu de parte mínima de seus pedidos. - Sentença reformada – Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1010907-61.2023.8.26.0438; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 04/07/2024; Data de Registro: 04/07/2024)

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do réu apenas para reduzir o valor indenizatório por danos morais para R\$ 5.000,00.

Diante da reforma parcial do julgado, mas com a manutenção da sucumbência do réu, este suportará o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais ficam mantidos em 10% sobre o valor da condenação, nos termos da sentença (Tema 1059 do STJ).

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR