



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602

Registro: 2026.0000210632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602**, da Comarca de **Sorocaba**, em que é **apelante ARIOVALDO DOMINGUES (JUSTIÇA GRATUITA)**, é **apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o Voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 12 de março de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602

Apelante: Ariovaldo Domingues

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Sorocaba

Juiz: Dr^(a). Bruno Bugni Vasconcelos

Justiça Gratuita

Voto nº 20421

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Empréstimo não reconhecido - Sentença de improcedência - Insurgência da parte autora.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Relação de consumo - Ônus da produção de prova a fim de contrariar as alegações da parte autora atribuído ao demandado - Hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor - Aplicação do que disposto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor - Alegação de fraude - Valores transferidos para conta aberta fraudulentamente em nome do autor - Ausência de comprovação da regularidade da contratação - Telas sistêmicas insuficientes - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira não afastada - Aplicação da Súmula nº 479 do STJ - Precedentes desse E. Tribunal de Justiça - Dano moral caracterizado - Dever de indenizar - *Quantum* indenizatório fixado em R\$10.000,00 (dez mil reais) que bem se amolda à hipótese, mostrando-se razoável e proporcional ao grau e tipo de ofensa perpetrada, bem como à extensão dos danos causados - Precedentes desse E. TJSP - Sentença de improcedência reformada para procedência - **RECURSO PROVIDO.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a sentença de fls. 127/132, proferida pela D. Juíza da 7ª Vara Cível do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602

Foro e da Comarca de Sorocaba, Dr(a). Bruno Bugni Vasconcelos, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL**, que **ARIOVALDO DOMINGUES** promove contra **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**. Por força da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

Apela o autor (fls. 136/141) aduzindo a necessidade de concessão de efeito suspensivo ao recurso. Sustenta que o contrato impugnado é fraudulento, pois vinculado a conta corrente aberta sem sua autorização, no contexto de quatro contratos contemporâneos, dos quais o banco reconheceu a fraude em três, mantendo apenas um de forma arbitrária. Alega ausência de prova válida da contratação, limitação do banco a telas sistêmicas unilaterais e responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ). Afirma que os valores não foram creditados em conta de sua titularidade e que não contribuiu para a fraude, invocando a inversão do ônus da prova. Requer a reforma da sentença para reconhecer a inexistência do contrato, suspender e restituir os descontos, condenar o banco por danos morais e, subsidiariamente, anular a sentença para produção de prova pericial.

Em contrarrazões (fls. 145/178), o banco réu aduz a contribuição do apelante para a consumação do golpe. Aponta que parte Apelante tinha plena ciência da contratação, bem como termos dos contratos e dos valores que lhe seriam disponibilizados. Discorre sobre os métodos de se evitar fraudes. Notabiliza excludente de ilicitude. Salieta a validade das provas apresentadas a comprovar a legalidade da contratação. Assevera a ausência de danos morais. Pugna para que seja negado provimento ao apelo interposto.

Recursos tempestivo e isento de preparo devido à gratuidade de justiça concedida a fls. 26.

É o relatório.

2. O recurso merece acolhimento.

Narra o autor que em novembro de 2024 constatou a realização de empréstimos em sua conta corrente que não reconhece, com movimentações financeiras desconhecidas. Sustenta que os valores obtidos foram transferidos para conta indicada como de sua titularidade, mas que não lhe pertence, tendo sido aberta fraudulentamente. Diante do ocorrido, registrou boletim de ocorrência e comunicou a instituição financeira. Posteriormente, os empréstimos foram cancelados, exceto um contrato, cujas parcelas passaram a ser descontadas mensalmente de sua aposentadoria no valor de R\$ 1.229,50 (um mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta centavos). Apesar de questionar a instituição financeira, o banco manteve o desconto, alegando contratação pelo próprio autor, sem apresentar o contrato. Diante da negativa de cancelamento, o autor ajuizou a presente ação visando a declaração de nulidade do empréstimo, bem como a restituição dos valores descontados.

Como é cediço, aplicam-se ao presente caso as disposições da legislação consumerista em atendimento ao que disposto no parágrafo 2º do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 297 do Excelso Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Na presente demanda, há verossimilhança nas alegações do autor, sendo evidente a sua hipossuficiência frente à instituição financeira. Nesse contexto, imperiosa a aplicação do que disposto no artigo 6º, inciso VIII, da legislação consumerista, em que prevê a facilitação da defesa dos direitos ao consumidor, com a inversão do ônus da prova a seu favor.

Não se nega a possibilidade e regularidade da contratação por meio eletrônico, no entanto, é preciso considerar que são manifestas as inúmeras fraudes empregadas para obtenção de vantagem ilícita no sistema bancário, não estando tecnologia alguma imune a ocorrência de fraude.

Caberia ao banco requerido, à luz da já destacada legislação consumerista que rege a relação estabelecida entre as partes, trazer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602

aos autos prova da efetiva regularidade das operações.

Contudo, imitou-se a juntar telas genéricas de seu sistema interno, sem apresentar elementos probatórios idôneos que comprovassem suas alegações, tais como código *hash* da transação, identificação do aparelho celular utilizado (IMEI), linha telefônica vinculada, geolocalização, captura de *selfie* ou assinatura digital certificada.

Com efeito, não há prova, sequer indícios, de que o autor não tenha agido com as cautelas necessárias, diligentemente com a posse e guarda de seu cartão e suas senhas.

Insta consignar que o reconhecimento da validade jurídica dos contratos eletrônicos não dispensa a comprovação da efetiva manifestação de vontade do consumidor. Os chamados “LOGs” apresentados são meros registros unilaterais, desprovidos de fé pública, que não permitem identificar quem acessou o sistema, tampouco demonstram que o autor anuiu expressamente com os termos do empréstimo impugnado.

Além disso, ao contrário do que sustenta o banco apelado, o dano decorreu de movimentações bancárias indevidas realizadas dentro da própria plataforma da instituição requerida, evidenciando falha na prestação do serviço. Trata-se de típica hipótese de fortuito interno, que não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme dispõe a Súmula 479 do STJ. Cabia ao banco adotar mecanismos eficazes para impedir empréstimos não autorizados.

Por fim, não há que se falar em devolução do valor supostamente depositado em conta bancária em nome do autor, posto que não há qualquer comprovação de que tal conta tenha sido aberta por sua iniciativa ou com sua anuência, circunstância expressamente registrada no Boletim de Ocorrência de fls. 19, no qual o autor afirma jamais ter solicitado a abertura da referida conta.

Desse modo, de rigor o reconhecimento de que não se desincumbindo o réu do seu ônus probatório, a presunção é de que a

operação impugnada decorreu de falha na prestação dos serviços, devendo responder objetivamente pelos danos causados ao demandante, nos termos do que disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Demais disso, insta consignar que o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que “*as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno*” (**REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011**).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a saber: “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Em suma, “*a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes*” (STJ, REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17/03/2015), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Na espécie, como se vê, indubitável que o requerido, ao arrepio do ordenamento jurídico, falhou na prestação dos serviços bancários, ao possibilitar fraudulenta contratação em nome do requerente.

Os descontos indevidos em benefício previdenciário, de caráter alimentar, dada a irregularidade da contratação, bem como os transtornos e tempo perdido experimentados pelo autor na busca de solução do problema que não deu azo, certo é que tal situação extrapola o mero aborrecimento do cotidiano e autoriza a condenação à reparação moral.

Delineado o dano e nexos causal, há pois o

dever de indenizar, restando a análise dos valores arbitrados a título de danos morais.

O valor do ressarcimento por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência a lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo.

Necessita, em qualquer hipótese, ter presentes os princípios da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas, como balizas maiores na reparação devida. Não pode ser excessiva, de modo a causar enriquecimento sem causa à vítima, nem tampouco irrisória a incentivar o comportamento reprovável do prestador de serviço.

Vê-se, pois, que a fixação do valor em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) bem se ajusta à hipótese, mostrando-se razoável e proporcional aos danos sofridos pelo autor em decorrência do empréstimo fraudulento contratado em seu nome. No mesmo sentido:

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Empréstimo consignado. Alegação da autora de que não firmou o contrato em discussão. Ônus da prova que incumbia ao réu (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º VIII). Ausência de produção de exame grafotécnico. Requerido pugnou pelo julgamento antecipado da lide, tornando incontroversa a invalidade da contratação. Devolução em dobro dos valores cobrados em virtude de má-fé do banco que aceitou contratar com estelionatário sem conferir os documentos da autora. Indenização por danos morais cabível pois os descontos comprometeram a subsistência da autora. Majorado da indenização para dez mil reais, a fim de se atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Recursos não conhecidos com relação aos pontos nos quais as partes já obtiveram resultado favorável em primeiro grau e também com relação à astreinte, pois a questão está preclusa. Sentença mantida – RECURSOS DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDO E IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE CONHECIDO E PROVIDO." (g.n.)

(Apelação 1006441-88.2021.8.26.0019, Relator: Spencer Almeida Ferreira, Data de Julgamento: 28/10/2022, 38ª Câmara de Direito Privado, TJSP)

"APELAÇÃO – Ação de inexigibilidade de débito e indenização

por dano moral. Empréstimo consignado não reconhecido. Impugnação da autenticidade da assinatura do contrato pelo autor. Perícia grafotécnica que falsidade da assinatura. Decisão de procedência. Cabimento de majoração da verba indenizatória (R\$ 3.000,00) para 10.000,00, sendo excessivo o valor pleiteado (20 a 30 salários mínimos) a fim de atender aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como o caráter compensatório. Recurso parcialmente provido.” (g.n.) (Apelação n 1000990-95.2019.8.26.0102, Relator: Flávio Cunha da Silva, Data de Julgamento: 21/06/2022, 38ª Câmara de Direito Privado, TJSP)

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO pelo PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar a sentença: **I) DECLARAR** inexistente e nulo o empréstimo, contrato nº. 808334495, realizado em 07/11/2024, bem como declarar inexigíveis todos os débitos correspondentes; **II) CONDENAR a instituição requerida a restituir à parte autora, os valores descontados de seu benefício previdenciário referentes ao contrato declarado inexistente**, com atualização monetária e juros de mora legais desde cada desconto indevido (Súmula 54, STJ), devendo incidir até o dia 30/08/2024, início de vigência da Lei nº 14.905/24, a Taxa SELIC como índice único de atualização e mora, e, a partir de sua vigência, passem a incidir o IPCA e os juros pela taxa legal (SELIC simples deduzido o IPCA), nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil; **III) CONDENAR a instituição requerida a pagar ao autor indenização pelos danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos a partir desta decisão (STJ, Súmula 362) e acrescido de juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54, STJ), com índices aplicáveis nos termos dos artigos 406, § 1º e 389, parágrafo único, do Código Civil.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007258-13.2025.8.26.0602

Por fim, com provimento que se dá ao recurso, ante o teor da Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça: *"Na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca"*, fica a parte ré condenada ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, Código de Processo Civil.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO

Relator