



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000267382

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007259-20.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARLENE DE FÁTIMA NOGUEIRA PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 0262

APELAÇÃO Nº: 1007259-20.2024.8.26.0606

APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S.A.

APELADA: Marlene de Fátima Nogueira Pacheco

COMARCA DE ORIGEM: 2ª Vara Cível da Comarca de Suzano/SP

APELAÇÃO – Relação de consumo – Fraude bancária por engenharia social – IDOSA – Múltiplas contratações digitais e transferências atípicas em curto intervalo – Operações completamente destoantes do perfil da correntista – Falha na prestação do serviço – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (art. 14 do CDC) – Fortuito interno – Aplicação da Súmula 479/STJ – Logs e telas contratuais insuficientes para comprovar consentimento válido – AUSÊNCIA DE PROVA DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – Restituição simples – Dano moral mantido (R\$ 10.000,00) – Observância da Súmula 362/STJ e da Lei 14.905/2024 – Honorários majorados (art. 85, §11, CPC) – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S.A. contra a sentença proferida nos autos da ação de repetição de indébito cumulada com indenização por danos morais e declaração de inexistência de débito ajuizada por Marlene de Fátima Nogueira Pacheco, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos.

O Douto Magistrado de origem reconheceu que a autora, pessoa idosa e vulnerável, teria sido vítima de fraude por terceiros, que teriam obtido acesso indevido a informações e contratado múltiplos empréstimos em curto espaço de tempo, efetuando posteriormente várias transferências e pagamentos atípicos. Concluiu pela ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, aplicando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Declarou a inexistência dos contratos, determinou a restituição simples dos valores descontados e fixou indenização por dano moral em R\$ 10.000,00, além de condenar a instituição financeira ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o banco sustenta que as operações contestadas teriam sido
Apelação Cível nº 1007259-20.2024.8.26.0606 -Voto nº 0262

realizadas diretamente pela consumidora por meio de sua senha pessoal, com registros eletrônicos (“logs”) válidos, não havendo falha de segurança na prestação do serviço. Defende tratar-se de caso de culpa exclusiva da vítima, que teria fornecido seus dados a terceiros, rompendo o nexo causal. Requer a total reforma da sentença, com o reconhecimento da validade dos contratos, da inexistência de dano moral e da impossibilidade de restituição dos valores pagos (fls. 189/201).

O recurso é tempestivo e com preparo devidamente recolhido (fls. 227).

A apelada apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção integral da sentença, enfatizando o dever de segurança das instituições financeiras e a incidência da Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições bancárias por fraudes decorrentes do risco da atividade. Sustenta ainda que houve transações completamente destoantes do perfil da cliente, o que importaria ao réu mecanismos mais eficientes de prevenção (fls. 209/219).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Fundamento e decido.

De início, cumpre reconhecer que a presente demanda versa sobre típica relação de consumo. A autora enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), enquanto o banco réu presta serviços financeiros, caracterizando-se como fornecedor nos termos do art. 3º do mesmo diploma. Assim, aplica-se integralmente o regime de proteção do consumidor, especialmente quanto à responsabilidade objetiva prevista no art. 14.

A controvérsia recursal reside na verificação de eventual culpa exclusiva da consumidora e na suposta regularidade dos contratos celebrados digitalmente. O apelante sustenta que a autora teria compartilhado informações sensíveis com terceiros.

Contudo, não logrou êxito em demonstrar, de forma efetiva, que inexistiu falha sistêmica ou ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude —ônus que lhe incumbia, consoante o art. 14, § 3º, do CDC, motivo pelo qual o recurso não merece prosperar.

Conforme apurado em casos semelhantes e amplamente reconhecido pela jurisprudência nacional, inclusive em precedentes deste Tribunal de Justiça de São



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Paulo e Colendo Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes eletrônicas quando demonstrada a vulnerabilidade do sistema de segurança ou quando as operações realizadas fogem completamente do padrão de consumo do cliente.

Em situação assemelhada, o TJ-SP analisou fraudes resultantes de golpes de engenharia social e reafirmou a aplicação da Súmula 479 do STJ, enfatizando que se trata de fortuito interno e, portanto, de risco inerente à atividade bancária, cabendo às instituições financeiras a adoção de mecanismos inteligentes de detecção de operações atípicas e potencialmente criminosas.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reiteradamente reconheceu o dever de indenizar em hipóteses de golpe da falsa central de atendimento ou demais golpes de engenharia social, destacando que **a responsabilidade objetiva somente pode ser afastada mediante prova inequívoca de culpa exclusiva da vítima**, o que não se verifica quando as operações destoam completamente do perfil do correntista e não são barradas pelos sistemas de segurança da instituição.

Em decisão paradigmática, a Terceira Turma destacou que o serviço bancário é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera, sobretudo quando transações expressivas são efetuadas em rápida sucessão sem qualquer procedimento de validação reforçada.

Também é relevante destacar o recente entendimento consolidado no REsp 2.077.278/SP, no qual o STJ afirmou que o armazenamento inadequado de dados sensíveis, que permita o acesso por terceiros, configura falha na prestação do serviço, tornando a instituição responsável pelos prejuízos. A Corte de Justiça enfatizou ser imprescindível que o fornecedor demonstre a inexistência de defeito, ônus que não pode ser transferido ao consumidor.

O tema foi ainda aprofundado em decisões posteriores, nas quais se constatou que a realização de múltiplas operações bancárias em curtíssimo intervalo, envolvendo empréstimos de alto valor e transferências sucessivas, caracteriza forte indicativo de fraude e deveria acionar os mecanismos internos de detecção de risco das instituições financeiras. Em acórdão citado, o STJ reforçou que a validação de operações atípicas, totalmente destoantes do comportamento habitual da cliente, evidencia falha de segurança e enseja reparação integral.

Somando-se a isso, a doutrina especializada vem consolidando a compreensão de que os bancos devem implementar mecanismos robustos de verificação, incluindo múltiplos fatores de autenticação e sistemas de inteligência artificial capazes de reconhecer padrões suspeitos. Argumenta-se que golpes de engenharia social, como o ocorrido no caso presente, envolvem transações súbitas e incoerentes com o perfil habitual do cliente, cabendo às instituições financeiras impedir tais operações.

No presente caso, as operações questionadas envolveram múltiplos empréstimos e transferências atípicas em intervalo ínfimo, todos absolutamente incompatíveis com o histórico da consumidora, pessoa idosa e sem experiência com operações digitais.

Os extratos juntados aos autos revelam uma sequência de operações em curtíssimo intervalo de tempo (24 a 28/06/2024), envolvendo múltiplos empréstimos e subsequentes transferências via TED e PIX para pessoas estranhas à autora (Sergio Nascimento Oliveira e Thiago Aquino Reis), em valores fracionados e sucessivos, com esvaziamento do saldo e movimentação claramente descolada do histórico da correntista idosa e pensionista.

A prova documental do “Multiextrato Junho/2024” (fls. 129–131) evidencia, por exemplo, créditos de contratos e, logo na sequência, débitos relevantes via TED/PIX até restar saldo irrisório, além de lançamentos de “pagamento de empréstimo” e “tarifas TED” no mesmo período, padrão típico de fraude por engenharia social, não de uso ordinário da conta por idoso que declara não utilizar app bancário.

Essa leitura probatória é coerente com a própria sentença, que realça a “movimentação financeira significativa na conta da autora que destoava de seu perfil” em apenas quatro dias, a partir do cotejo com os extratos (fls. 40/59). A decisão de origem, portanto, não parte de presunções abstratas, mas se ancora em prova direta das movimentações atípicas e destituídas de lógica financeira compatível com a rotina da autora.

De sua vez, o banco réu carrou aos autos telas contratuais e comprovantes de “aceite” eletrônico para quatro operações (24 e 25/06/2024, além da renovação consignada em 27/06/2024), bem como “logs” sistêmicos que registram as contratações por internet banking (fls. 118–128). Contudo, tais elementos demonstram a formalização tecnológica do negócio, não a autenticidade do consentimento livre e

informado da consumidora em ambiente íntegro e controlado por ela.

Não há, por exemplo, metadados robustos sobre o ambiente transacional (endereço IP, geolocalização, device ID, hashing de dispositivo, trilhas de MFA/OTP, gravações de “journey” de autenticação, selfies de validação ou confirmação por canal diverso), que afastem o risco de tomada de controle por terceiro em golpe de engenharia social.

O banco sustenta que a autora teria franqueado dados a terceiros (“golpe do Boticário”), advogando culpa exclusiva da vítima. Ocorre que a sentença foi precisa em afirmar que **não se demonstrou culpa da consumidora**, ressaltando que a guarda e a segurança dos valores depositados constituem o cerne do dever do banco-depositário e que o conjunto das operações destoou do perfil da correntista. Não bastam meras alegações de “repasse de senha”, desacolhidas quando o contexto transacional revela domínio de terceiro sobre a conta e execução encadeada de operações em curto lapso.

O boletim de ocorrência foi juntado e referido na decisão liminar, mas, de forma judiciosa, o juízo não o tratou como prova isolada de autoria; antes, sopesou-o **em conjunto** com os extratos e com a sequência fática, concluindo pela verossimilhança do golpe e pela necessidade de estabilização da situação **em favor da consumidora idosa**. A tutela de urgência deferida — suspensão da exigibilidade dos contratos — foi medida de prudência para evitar dano de difícil reparação, e a instrução subsequente não forneceu ao banco elementos tecnológicos aptos a infirmar a conclusão.

Como se vê dos autos, o acervo probatório demonstra com suficiência que as contratações e transferências foram executadas dentro do ambiente tecnológico controlado pelo banco, em sequência temporal logicamente associada (crédito de empréstimo e subseqüentes remessas a terceiros).

A prova contábil revela que os valores advindos das contratações foram **integralmente escoados a terceiros estranhos** à autora, por TED e PIX sucessivos, o que é reiterado pela própria sentença para concluir que “não cabe à demandante restituir qualquer valor” ao banco, pois não houve vantagem patrimonial permanente em seu favor. A tese de compensação ou de devolução ao réu, assim, não se sustenta à luz do art. 884 do CC, por absoluta falta de benefício econômico final para a consumidora.

A privação abrupta dos recursos da autora — pensionista que depende exclusivamente do benefício — restou documentalmente evidenciada pelo esvaziamento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta e pela sucessão de débitos não reconhecidos.

O juízo a quo aplicou solução moderada e pedagógica ao fixar o dano moral em R\$ 10.000,00, valor que guarda proporcionalidade com o quadro de vulnerabilidade e com o dever de desestimular falhas de segurança. Além disso, a r. sentença observou rigorosamente os critérios de juro e correção, inclusive a orientação da Súmula 362 do STJ (correção do dano moral a partir da sentença) e a superveniência da Lei nº 14.905/2024, quanto aos arts. 389 e 406 do CC, com a especificação dos índices aplicáveis.

Registre-se, por fim, que o próprio réu, ao cumprir a liminar e ao apresentar comprovantes de “inibição de débito” e “suspensão de consignação” no INSS, reconheceu a necessidade de estancar os efeitos das contratações impugnadas, circunstância que, embora não constitua confissão de irregularidade, converge com a narrativa fática da autora e com a prudência do juízo. Além disso, consta dos autos que o banco chegou a propor acordo para cancelamento dos contratos, o que denota percepção institucional de risco jurídico relevante quanto à higidez das operações contestadas.

A manutenção integral da sentença encontra suporte direto no conjunto probatório: extratos que comprovam a **dinâmica atípica** e o **escoamento integral** a terceiros; “logs” e telas contratuais **insuficientes** para comprovar vontade livre em ambiente íntegro; **ausência de prova robusta** de culpa exclusiva da vítima; caracterização do evento como **fortuito interno**, à luz da **Súmula 479/STJ**; e adequada resposta jurisdicional quanto a dano moral e restituição simples, nos moldes fixados.

Em suma, a solução adotada é **alinhada** ao CDC, à jurisprudência do STJ sobre fraudes por engenharia social e ao acervo documental dos autos, devendo ser preservada em sua inteireza.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Com fundamento no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, e em consonância com o Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majoro os honorários sucumbenciais fixados em desfavor dos apelantes em 2%, totalizando 12% sobre a mesma base de cálculo já estabelecida.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Fabiana Calil Canfour de Almeida
Relatora