



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000094898

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007299-49.2024.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ESTHER SILVA EVARISTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº : 8841
Apelação : 1007299-49.2024.8.26.0073
Comarca : Avaré
Apelante : Banco Mercantil do Brasil S.A.
Apelada : Esther Silva Evaristo, representada por seus herdeiros.
Juízo: : Dra. Marília Vizzotto

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO DA PARTE RÉ IMPROVIDO.

Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais e materiais, proposta contra o Banco Mercantil do Brasil S.A., devido a fraudes na conta bancária da parte autora, resultando em empréstimos e transações não autorizadas.

A sentença declarou a inexistência dos contratos e determinou a devolução dos valores descontados, além de condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso da ré postulando pela reforma da sentença, sustentando a validade dos contratos e das transações.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a validade das contratações eletrônicas realizadas via internet banking; (ii) a responsabilidade do banco por fraudes praticadas por terceiros; e (iii) a ocorrência de danos morais.

III. Razões de Decidir

As partes mantinham uma relação de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Fraudes praticadas por terceiros são consideradas fortuito interno, devendo o banco responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor.

O banco não comprovou a regularidade das transações, que foram realizadas em curto intervalo de tempo e em valores vultosos, caracterizando falha na prestação do serviço.

Danos morais configurados no caso em apreço. Autora que sofreu humilhação e abalo à sua autoestima ao ter sua conta bancária negativada e o limite do cheque especial consumido em decorrência do desfalque financeiro. Quantum arbitrado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

primeiro grau no valor de R\$ 5.000,00 que não comporta redução, diante da proporcionalidade e razoabilidade do valor.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da parte ré desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros. 2 Danos morais configurados.

Sentença mantida. Honorários majorados.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido em face da r. sentença de fls. 375/389, cujo relatório adoto, que julgou procedente o pedido inicial deduzido, para o fim de: a) DECLARAR a inexistência dos seguintes contratos: (i) Empréstimo Consignado nº 808290553 (fls. 24, 46 e 143) valor da parcela: R\$ 269,98 (ii) Empréstimo Consignado nº 808290554 valor da parcela: R\$ 423,60 (iii) Cartão de Crédito Consignado com Saque no valor de R\$ 2319,00 e saque realizado no cartão no valor de R\$ 1.575,00 (fl. 23) (iv) Pix Parcelado no Cartão transação nº 416505 valor da parcela: 578,87(fl. 21) (v) Empréstimo feito sob o 13º salário transação nº 493534 valor da parcela: R\$ 620,45(fl. 20) (vi) Empréstimo Aumento Salarial transação nº 493816 valor da parcela: R\$ 32,54 (fl. 19) b) DETERMINAR a devolução dos valores descontados do benefício previdenciário da parte autora (nº 631.534.178-4) para o pagamento das parcelas dos contratos ora declarados inexistentes, de forma simples; c) CONDENAR o Requerido a pagar aos sucessores da autora o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais de forma proporcional a cada um deles. Por fim, condenou a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Irresignado, recorre o banco requerido, fls. 393/418, em resumo, postula pela reforma da sentença para julgamento de improcedência dos pedidos iniciais. Defende a validade da contratação eletrônica realizada via internet banking, afirmando inexistir falha no sistema ou violação de segurança, pois todas as operações foram efetuadas mediante uso regular da senha pessoal da autora. Alega culpa exclusiva da consumidora, já que eventual fraude somente teria sido possível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por sua negligência no cuidado com dados bancários, aparelho habilitado e senha pessoal. Bate-se pela inexistência de danos morais. Ao final, postula pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 457/459).

Contrarrazões, fls. 464/475.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. danos morais e materiais, ajuizada por **Esther Silva Evaristo** em face de **Banco Mercantil do Brasil S.A.**

Consta da inicial, em resumo, que ao tentar sacar sua aposentadoria no caixa eletrônico, a autora constatou que sua conta estava bloqueada. Informada pelo gerente, soube que havia sido vítima de fraude e que, em 30/10/2024, foram realizados, sem sua autorização, diversos empréstimos, contratações e operações em seu nome, incluindo consignado, empréstimo imediato, cartão de crédito consignado com saque, PIX parcelado e empréstimo sobre o 13º salário, além de múltiplas transferências via PIX que totalizaram R\$ 19.443,82 para terceiros desconhecidos. Afirma jamais ter realizado qualquer contratação eletrônica, utilizando sempre o caixa eletrônico ou atendimento presencial. Requer a declaração de inexistência dos contratos e transferências, a restituição dos valores descontados do benefício e a condenação do banco ao pagamento de danos morais.

Foi noticiado o falecimento da autora e, conforme despacho de fls. 219, seus herdeiros foram habilitados nos autos.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inc. VIII, do CDC), **ambas presentes no caso concreto.**

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE
CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA
SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC.

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **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. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: **“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 análise dos autos, verifica-se que restam controvertidas em sede recursal as seguintes transações questionadas pela parte autora (fls. 39/41):

Empréstimo consignado (contrato nº 000808290554), creditado o valor de R\$ 15.249,60;

Empréstimo Consignado (contrato nº 000808290553), creditado o valor de R\$ 22.678,32;

Cartão de Crédito Consignado no valor de R\$ 2.319,00, com saque imediato no valor de R\$ 1.575,00, e PIX parcelado no valor de R\$ 578,87,

Empréstimo feito sob o 13º salário da requerente no valor de R\$ 1.240,90; e

Proposta de aumento salarial no valor de R\$ 1.441,77, pagos em 84 parcelas de R\$ 32,54, creditado de no valor de R\$ 2.733,36.

Nesse ponto, a parte ré sustenta a regularidade das transações, as quais foram realizadas por meio de assinatura eletrônica, com posterior crédito do

valor diretamente na conta bancária da autora, sem qualquer intercorrência ou falha no sistema da instituição, **sem comprovar tal assertiva.**

Com efeito, as transações sequenciais, todas em valores vultosos e realizadas em curto intervalo de tempo, evidenciam a ocorrência de fraude.

Considerando, ainda, o expressivo valor dos contratos, era plenamente esperado que a instituição financeira adotasse medidas de verificação mais rigorosas antes da formalização dos empréstimos.

Ademais, as transferências bancárias realizadas (fls.39/41), destoam completamente do perfil regular de movimentação bancária, pois envolveram valores elevados e sucessivos transferidos a diferentes pessoas sem vínculo aparente com a autora.

Além disso, a pulverização dos recursos por meio de transferências, mediante Pix, evidencia conduta típica de fraude e caracteriza operações manifestamente atípicas, que deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pelo sistema de segurança da instituição financeira.

Cumprido destacar, ainda, que a parte autora lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 44), circunstância que reforça a plausibilidade de suas alegações iniciais.

Além disso, o banco réu não apresentou qualquer prova de que as transações impugnadas tenham sido, de fato, realizadas pela autora, na medida em que os documentos apresentados às fls. 143/149 não comprovam a regularidade das operações (art. 6º, inc. VIII, do CDC e art. 373, inc. II, CPC)

Evidente que, no contexto dos fatos, houve falha na prestação do serviço por parte da ré, **tratando-se de fortuito interno.**

Nesse cenário, ficou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de transações sequenciais em vultosos valores, nos termos do art. 14 do CDC.

Desse modo, o serviço prestado foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, uma vez que não se atentou a existência da fraude.

No mais, a responsabilidade civil tratada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) é objetiva. Nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, somente haveria exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço se provada sua culpa exclusiva ou de terceiros, **do que não se cogita.**

A negligência da ré na prestação do serviço à parte autora, sob o prisma da segurança necessária em operações bancárias, mostra-se flagrante na espécie.

Desse modo, não tendo a parte requerida se desincumbido do ônus de comprovar os fatos desconstitutivos do direito da parte autora (art. 6º, inc. VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC), **conclui-se que as transações foram realizadas mediante fraude, pelo que se impõe a declaração de nulidade dos contratos e a restituição dos valores indevidamente descontados, conforme bem constou na r. sentença.**

Sobre o tema, já decidiu esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais – **Golpe da "falsa central telefônica" ou do "falso funcionário"** – Autora induzida a contrair novo mútuo para quitação de empréstimo anterior - Fraudadores que, ainda, possuindo todas as informações da demandante, a orientaram a transferir a quantia depositada em sua conta para dar andamento à suposta quitação – Sentença de parcial procedência – Anulação do mútuo e condenação do requerido à devolução de todas as parcelas exigidas relativas ao contrato fraudulento – Rejeição do pleito de condenação ao pagamento de indenização por danos morais - Apelo de ambas as partes – Sentença mantida, com fulcro no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do serviço, com a inversão legal do ônus da prova em favor do consumidor – Incidência do art. 14 do CDC – **Defesa apresentada nos autos que se**

revela deveras genérica, calcada na impossibilidade de responsabilização do insurgente por ato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima – Excludentes de responsabilidade, todavia, não comprovadas nos autos – Fortuito interno – Dever de reparar o prejuízo material suportado pela autora bem reconhecido em Primeiro grau – Aplicação da súmula n. 479 do STJ – Precedentes do TJSP – Dos danos morais - Relato inaugural carente de circunstâncias concretas a partir das quais seria possível vislumbrar ofensa à honra objetiva da autora – Inocorrência de dano moral indenizável - CONCLUSÃO – Sentença mantida – RECURSOS.”
DESPROVIDOS (TJSP; Apelação Cível 1127324-44.2023.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024)

“APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Preliminar deduzida no recurso. Rejeição. Alegação de falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária. Operações realizadas na conta corrente da autora. Pertinência jurídica na inclusão da ré no polo passivo do feito. Mérito. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Golpe praticado por terceiros que detinham informações relacionadas à conta da autora. Quantia creditada na conta da autora oriunda de suposto empréstimo. Ausência de prova de contratação do mútuo. Inexistência de contrato físico ou digital. Vítima do golpe que não forneceu informações pessoais aos fraudadores. Tese de culpa concorrente não acolhida. Responsabilidade objetiva da instituição bancária pelos danos causados aos consumidores. Art.14, § 1º, do CDC. Súmula 479, do STJ. Fortuito interno. Declaração de nulidade do empréstimo. Retorno das partes ao status quo ante. Precedentes. Alegação recursal quanto à restituição de valores e correção monetária. Não conhecimento do recurso nesse ponto. Sentença que não determinou a restituição de valores, tampouco fixou termo inicial de correção monetária. Sentença mantida. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009896-38.2023.8.26.0004; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível; Data do Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)

Nesta linha de pensamento, não se pode deixar de reconhecer que a conduta da ré causou danos morais à parte autora, os quais, na espécie, extrapolaram e muito o mero aborrecimento.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

No presente caso, o autor sofreu abalo à sua autoestima e constrangimento, em razão de ter sua conta bancária negativada e o limite do cheque especial consumido em decorrência do desfalque financeiro (fls. 40)

A finalidade principal da reparação centra-se na **compensação** destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a **função inibitória** (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a **função inibitória** assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa persuadir - desestimular - o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Revelando-se significativa a função inibitória e considerando as peculiaridades do caso, tem-se que o valor arbitrado em primeiro grau, no valor de **R\$ 5.000,00**, é suficiente para compensar o autor pelo constrangimento sofrido e compeler a requerida a ser mais diligente na condução dos seus negócios, sem

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

propiciar enriquecimento sem causa, tratando-se de valor proporcional e razoável.

Nesse sentido, importante precedente desta C. 24ª Câmara em caso análogo:

“FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA MAQUININHA" OU "GOLPE DO PRESENTE". PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. PRELIMINAR ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES. DIALETICIDADE RECURSAL. Razões de apelação que combatem adequadamente o entendimento aduzido na sentença e sustentam o pedido de reforma. Não verificada inépcia em razão de ofensa à dialeticidade recursal. RECURSO CONHECIDO. MÉRITO. Autor vítima de golpe por meio do qual recebe encomenda a título de presente e aprova, por dolo do falso entregador, pagamento com cartão de débito em quantia muito superior à convencionada. Transação elevada, no valor de R\$ 6.999,99, que destoava consideravelmente do histórico de consumo do correntista, fato não rebatido em réplica. Índícios relevantes de fraude que deveriam ter sido acusados pela fornecedora bancária, comprometida que está, nos termos dos arts. 6º, I, 8º e 14, do Código de Defesa do Consumidor, com a segurança do serviço. Risco inerente a sua atividade. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Identificação, por outro lado, de contribuição culposa relevante por parte do consumidor, ao digitar a senha sem se atentar para o valor cobrado. Violação do dever de cuidado razoavelmente esperado. Coparticipação que conduz à responsabilidade concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. Repartição do prejuízo à metade. **Dano moral verificado. Caso em apreço que apresenta contornos de excepcionalidade, na medida em que o autor, beneficiário da justiça gratuita, veio a ser sensivelmente lesado, notadamente em razão do esvaziamento do saldo de conta corrente e avanço sobre recursos do cheque especial, o que gera presunção de desestabilização psíquica e atípica reação emocional. "Quantum" indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) não impugnado no apelo. Importância que não denota vulto ao ponto de recomendar a intervenção com base no princípio da vedação ao enriquecimento sem causa.** Sentença reformada para repartir à metade o prejuízo material. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001078-85.2023.8.26.0008; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro:
07/12/2023)**

Assim, a r. sentença deve mantida por seus próprios fundamentos.

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios arbitrados devem ser majorados para 15% sobre o valor da condenação.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora