



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000021092

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007749-06.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA LOPES ROSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 5987

APELAÇÃO Nº 1007749-06.2025.8.26.0348

APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S/A.

APELADA: Maria Lopes Rosa

COMARCA: Mauá

JUIZ(A): Ivo Roveri Neto

Apelação cível. Contrato bancário. Contratação fraudulenta de empréstimos seguida de transferência via pix para terceiros. Transferências não realizadas pela parte autora. Sentença de parcial procedência. Defeito do serviço comprovado. Responsabilidade bancária. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Danos morais afastados. Compensação não autorizada. Sentença reformada para afastar os danos morais. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 386/390) julgou a pretensão da parte autora nos autos da ação indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos do dispositivo: “*JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação ajuizada por MARIA LOPES ROSA contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para, confirmando a tutela de urgência, declarar a inexistência da relação jurídica referente ao empréstimo contraído em 27/01/2025 (998000752621) e, por consequência, a inexigibilidade de quaisquer descontos/pagamentos deles oriundos. Ainda, condeno o réu a ressarcir à parte autora, de forma simples, pelos valores já descontados/pagos das referidas operações. Sobre os valores deverá incidir correção monetária desde cada débito/pagamento pelo IPCA e, a partir da citação, correção monetária e juros moratórios pela SELIC, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil, conforme alterado pela Lei nº 14.905/24. Deverá o réu, ainda, restituir à autora o valor de R\$ 363,74 (trezentos e sessenta e três reais e setenta e quatro centavos), referente à diferença entre o valor disponibilizado e indevidamente*”

transferido a terceiro, de titularidade da consumidora. Sobre este valor deverá incidir correção monetária desde janeiro de 2025 pelo IPCA e, a partir da citação, correção monetária e juros moratórios pela SELIC, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil, conforme alterado pela Lei nº 14.905/24. Condeno o réu, por fim, a indenizar a parte autora, a título de danos morais, pelo valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Sobre o valor dos danos morais deverá incidir juros moratórios desde o evento danoso (janeiro de 2025), pela SELIC, mas deduzido o IPCA, nos termos art. 406, §1º, do Código Civil, conforme alterado pela Lei nº 14.905/24. A partir desta data (fixação), deverá incidir correção monetária e juros moratórios pela SELIC. Pela causalidade, condeno o réu ao pagamento das custas processuais, atualizadas desde o desembolso, além dos honorários advocatícios que ora fixo em 10% do valor total da condenação pecuniária ao fim apurada.”.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação (fls. 397/420), sustentando, em síntese: (i) preliminar de litisconsórcio passivo necessário, por ser Pedro Luiz Ribeiro beneficiário da transferência; (ii) no mérito, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, ausência de falha na prestação do serviço, fortuito externo, inexistência de nexos causal; (iii) improcedência dos pedidos de restituição e indenização; (iv) subsidiariamente, redução do valor arbitrado a título de danos morais, por desproporcionalidade e risco de enriquecimento sem causa.

Contrarrazões em fls. 430/443.

Preparo em fls. 421.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 19 de novembro de 2025.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece parcial provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Maria Lopes Rosa contra Banco Mercantil do Brasil S/A., alegando que, em 27 de janeiro de 2025, recebeu uma ligação telefônica de pessoa que se identificou como representante do réu, informando que havia um empréstimo creditado em sua conta, razão pela qual, em razão de desconhecer tal operação, se dirigiu até uma agência física. Narra que, no local, foi surpreendida com a informação da existência de um empréstimo consignado de R\$ 4.735,26 realizado em sua conta, sendo que, na sequência, foi concretizado um PIX de R\$ 5.099,00 em favor de Pedro Luiz, pessoa

que afirma desconhecer. Aduz não ter jamais contraído o empréstimo em questão e tampouco realizado o PIX em favor de terceiro, razão pela qual pleiteia a declaração de inexistência da relação jurídica, restituição do seu saldo anterior às operações, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais de R\$ 22.770,00.

A sentença reconheceu a relação de consumo e aplicando a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, CDC; Súmula 479/STJ), concluiu pela falha na prestação do serviço bancário, diante da ausência de prova da regularidade da contratação e da movimentação atípica não bloqueada pelo réu. Assim, declarou a inexistência da relação jurídica, determinou a restituição simples dos valores descontados e da diferença de R\$ 363,74, além de fixar indenização por danos morais em R\$ 3.000,00, com correção monetária e juros conforme Lei 14.905/24.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade do banco pelas operações impugnadas e à extensão da condenação fixada na sentença.

A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao entender que o banco não logrou êxito em comprovar a regularidade da transação, tampouco a existência de autorização da parte autora.

Quanto ao fato de terceiro e a conduta da parte autora, tais elementos não ocasionaram *exclusivamente* o dano e, portanto, não justificam o afastamento da responsabilização, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável que implica necessariamente o dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Esse o raciocínio que fundamentou a responsabilização objetiva de instituições bancárias pelo STJ em situações muito semelhantes à presente: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” (tema 466 e súm. 479).

Nesse contexto, era ônus do banco réu, ora apelante, comprovar a regularidade do contrato e transação impugnados. Todavia, desse ônus não se desincumbiu completamente, pois somente a instituição financeira reúne condições técnicas para providenciar referida prova em razão da impossibilidade e hipossuficiência da parte autora em produzir prova negativa em seu favor (prova diabólica).

Portanto, embora o banco réu, tenha apresentado às fls. 72/72 o contrato bancário que afirma ser da parte autora, não obteve êxito em demonstrar autenticidade da referida contratação.

Assim, no caso concreto, houve falha na prestação do serviço no que atine às medidas de segurança a serem adotadas pela parte ré a fim de se evitar fraudes e delitos praticados por terceiros, observando-se que as transações fogem ao perfil da parte autora. Tais movimentações deveriam ter sido detectadas e bloqueadas pelos sistemas bancários.

É fundamental proceder com a análise do perfil do consumidor quanto às movimentações de sua conta bancária e verificar a existência de transações suspeitas, que destoem de modo evidente do perfil de uso atribuído ao consumidor, as quais não foram obstadas pelo sistema de segurança da parte ré de modo satisfatório.

Portanto, no presente caso, verifica-se que o banco réu, ao contrário do alegado, não conseguiu provar a regularidade da contratação nem das cobranças em discussão. Assim, é correta a declaração de inexistência da relação jurídica, bem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício da parte autora.

No tocante aos danos materiais, a condenação deve ser mantida. A parte autora demonstrou que valores foram subtraídos de sua conta bancária, sem que o banco tenha apresentado prova robusta da regularidade da operação ou da anuência da correntista. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da jurisprudência consolidada do STJ, impõe o dever de indenizar quando evidenciada a falha na prestação do serviço, ainda que decorrente de fraude perpetrada por terceiros, por se tratar de fortuito interno.

No que concerne aos danos morais, vale dizer que o dano moral se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial,

como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Portanto, voto para reformar a sentença a fim de afastar a condenação por danos morais. Frente ao parcial provimento, a verba honorária fica mantida conforme disposto na sentença, observando o novo valor da condenação.

Diante do exposto, dou parcial provimento ao recurso de apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S/A, para o fim de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se, no mais, a sentença tal como lançada, inclusive quanto à condenação ao ressarcimento dos danos materiais, corrigidos e acrescidos de juros legais, nos termos da sentença.

Em razão da sucumbência recíproca, reajusto os honorários advocatícios para 10% sobre o valor da condenação remanescente, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, arcando cada parte com metade das custas processuais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Isto posto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator