



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140132

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007988-71.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SEBASTIÃO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 58043

APEL. Nº 1007988-71.2025.8.26.0554

COMARCA: SANTO ANDRÉ

APTE.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APDO.: SEBASTIÃO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MATERIAIS E MORAIS - Sentença de procedência - Golpe do falso brinde - Contratações não reconhecidas pelo autor - Prova produzida que comprovou que o banco requerido falhou no monitoramento das operações, tendo em vista que fogem ao perfil do autor - Falha na prestação do serviço - Aplicação da Súmula 479 do STJ - Necessidade de recomposição dos prejuízos experimentados e decorrentes das transações questionadas - Danos morais configurados - Montante reparatório fixado em cinco mil reais que observou critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais ajuizada por Sebastião de Oliveira contra Banco Mercantil do Brasil S/A que, pela r. sentença de fls. 381/385, proferida pela d. magistrada MARTA OLIVEIRA DE SÁ, foi julgada procedente para: *“a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes por ocasião dos contratos nº 808259483, 0071969320001 e 002236998; b) condenar o réu a restituir os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da parte autora, com correção monetária a contar da data de cada cobrança, e juros de mora a partir da citação; c) condenar o réu a pagar à parte autora indenização por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros legais de mora (artigo 406 CC c/c artigo 161, parágrafo 1º, CTN), ambos incidentes desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ e art. 407, CC). Confirmando a tutela de urgência deferida às fls. 63/65 e a amplio para que abarque também os contratos de nºs 0071969320001 e 002236998, devendo a ré providenciar a imediata suspensão dos respectivos descontos. A partir da entrada em vigor da lei 14.905/24, a correção monetária observará os índices do IPCA e os*

juros de mora, a taxa legal, que corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária.”

Em razão da sucumbência, condenou o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Irresignado, apelou o banco requerido, insistindo na integral improcedência da ação, ao fundamento de que os contratos foram devidamente assinados pelo autor, mediante utilização de senha pessoal e intransferível, sendo inequívoca a manifestação de vontade e a concordância com as operações realizadas, mesmo porque usufruiu dos valores emprestados. Ainda que constatada a fraude, assevera que o autor confessa ter cedido seus dados e imagens em troca de suposto brinde, o que caracteriza a excludente de responsabilidade, na medida em que não deu causa ao ocorrido. Subsidiariamente, busca o reconhecimento da culpa concorrente ou, ao menos, a redução do “quantum” indenizatório.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

Narra o autor que, em 21/10/2024, ao chegar em sua residência, foi abordado por terceiro desconhecido, dando-lhe a notícia de que havia sido apresentado com um relógio de parede e, para confirmar a entrega do produto, autorizou que tirasse uma fotografia sua. No dia 04/11/2024, relata que compareceu à agência do banco requerido para consultar sua conta bancária, quando tomou ciência de que sua senha havia sido alterada sem autorização, bem como que diversas transações desconhecidas foram efetuadas sem consentimento, tais como uso do cheque especial, contratações de empréstimo e cartão de crédito consignado (RCC e RMC). Aduz que buscou solucionar a questão administrativamente, tanto que o requerido providenciou o cancelamento de alguns dos contratos, embora permaneçam ativos os que ora impugna com a presente ação.

Com efeito, na fraude noticiada, conhecida como “golpe do falso brinde”, o fraudador leva a vítima a acreditar que ela está recebendo um presente, com o intuito de obter seus dados pessoais, inclusive fotografia facial.

O cerne da controvérsia está na existência de falha na prestação de serviços do requerido, ou seja, se poderia evitar a consumação do golpe praticado por terceiro.

Como é cediço, reconhece-se a responsabilidade objetiva dos bancos em casos de fraude, entendimento, inclusive, pacificado com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

O autor é destinatário final dos serviços fornecidos pelo réu. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Portanto, não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade do réu decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque as operações fogem do perfil de consumo do autor e deveriam ter sido detectadas de forma preventiva.

A propósito, registra-se que, no mesmo dia (21/10/2024), houve a contratação dos seguintes serviços: (i) Empréstimo consignado nº 808259483, liberado o valor de R\$ 3.712,16; (ii) Cartões de crédito consignado nº 2236998 e nº 7196932, com saques de R\$ 700,00 e R\$ 1.575,00, respectivamente; (iii) Empréstimo 13º salário nº 910002201067, no valor liberado de R\$ 508,00;

(iv) Empréstimo 13º salário nº 910002201068, no valor liberado de R\$ 395,00;

(v) Empréstimo imediato nº 808259492, no valor liberado de

R\$ 4.510,00 (fls. 30/31, 35/43 e 128/135).

Os valores liberados na conta bancária do autor, no total de R\$11.400,16, foram transferidos, via PIX, entre os dias 21 e 22/10/2024 (fls. 351) e, através da retenção pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED), foi possível recuperar o importe de R\$ 6.755,19, o qual foi devolvido para a conta do autor (fls. 24/25 e 354) e posteriormente utilizado para quitação dos empréstimos nº 910002201067 e nº 808259492, resultando no cancelamento pelo requerido (fls. 26, 357 e 366/367). Prevalecem ativos, assim, os contratos nº 808259483 (consignado), nº 2236998 e nº 7196932 (cartões consignados) e nº 910002201068 (empréstimo 13º salário – 2026), este ainda não debitado (primeira parcela em setembro/2026 – fls. 42).

Por conseguinte, a prova dos autos corrobora a omissão do réu com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes. Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo repetir que as operações foram realizadas no mesmo dia, em contraste ao perfil do cliente.

Ressalte-se, também, que o autor contestou os débitos tão logo se deu conta da fraude e cuidou de noticiar os fatos à polícia (conforme boletim de ocorrência – fls. 16/18) e ao Procon (fls. 24 e segs.), de modo que era dever do banco impedir as cobranças.

Assim, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização de senha pessoal do cliente não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva do autor pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Tampouco a hipótese configura culpa concorrente. A falha de ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída ao autor, que apenas reconhece que permitiu uma “selfie”, não sendo crível que uma mera fotografia, sem outros elementos de validação ou confirmação pelo titular da conta, seja o suficiente para a realização de diversas transações.

Destarte, não comprovada a relação jurídica em relação aos citados contratos, é mesmo caso de condenar o réu a restituir ao autor os valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário, mediante comprovação em cumprimento de sentença.

Ainda, conforme bem consignou a magistrada: *“A parte ré comprovou através de comprovante de depósito que transferiu os valores liberados (fl. 132, 134 e 135) em conta de titularidade da autora no total de R\$ 5.987,16 (R\$ 3.712,16 + R\$ 1.575,00 + R\$ 700,00). Porém, entendo que não há valor a ser devolvido pela parte autora, eis que após a disponibilização do crédito, as quantias foram transferidas para conta fraudulenta dos estelionatários em razão da falha bancária, conforme acima já constatado.”* (fls. 384).

Inafastável, ademais, a condenação do réu ao pagamento da reparação moral sofrida pelo autor, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, as indevidas as operações e os respectivos descontos, sem autorização prévia, causam angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano.

Além do mais, o autor teve que se socorrer da máquina Judiciária para resolução do imbróglio, causando-lhe transtornos, sem falar na incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Sobre o tema, "no âmbito da indenização por dano moral, tem sido admitida pela jurisprudência a indenização pela perda do tempo consumidor, denominada de 'Desvio Produtivo do Consumidor' A indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tendo a ré se recusado injustificadamente a alterar o endereço de ligação da linha telefônica, bem como em virtude da ausência de impugnação específica às afirmações do autor de que efetuou diversas ligações buscando a solução do problema, que perdurou cerca de três meses, caracterizados os danos morais sofridos pelo autor, em razão da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perda do tempo livre do consumidor (...)" (Apel. nº 1006221-17.2016.8.26.0003, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Salles Vieira).

No que diz respeito ao "*quantum*", entendo que a indenização deve se basear em critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva.

Na hipótese dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado e os demais parâmetros norteadores acima declinados, entendo que a indenização fixada em primeiro grau deve ser mantida (R\$ 5.000,00), coibindo-se, assim, a repetição da conduta ofensiva.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, mas deixo de majorar a honorária de sucumbência, eis que fixada em patamar máximo.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora