



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008362-21.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante SOLANGE APARECIDA FERREIRA BEZERRA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9876

Apelação nº: 1008362-21.2024.8.26.0361

Apelante: Solange Aparecida Ferreira Bezerra

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Mogi das Cruzes

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. Fraude bancária. Irresignação da autora. Culpa concorrente das partes. Autora que foi ludibriada pelo fraudador. Negligência/imprudência da autora. Responsabilidade do banco que não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários. Contratação de empréstimo e operações em sequência, com valores que destoam do padrão de consumo da autora. Ausência de glosa das operações. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Teoria do risco integral. Precedentes. Incidência do art. 945, do Código Civil. Culpa concorrente. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Sentença modificada para declarar a inexigibilidade da metade dos valores impugnados. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 195/197 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória, julgou improcedente a ação e condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Alega a apelante, em suma, que *“O Banco teve falha em seu sistema de segurança, pois deveria ter um mecanismo que bloqueasse operações simultâneas, bem como que reconhecesse que não eram movimentações do perfil da correntista”*. Afirma que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva. Requer, assim, a

reforma da sentença, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo. Contrarrazões às fls. 391/402.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória, na qual alega a autora que *“no dia 08/03/2024, recebeu em seu aparelho celular, uma mensagem SMS do número 24724, com a informação de que um empréstimo realizado via APP no valor de R\$2.550,00 (dois mil e quinhentos e cinquenta reais), sendo que a autora somente teve conhecimento da mensagem, no dia 13/03/2024, respondendo que não foi ela e que desconhecia [...] ligou no número 4003-4315 informado e foi atendida por um homem que se identificou como gerente do banco réu, se apresentando como Gerente Rafael Silvan, em sequência, deu o número de protocolo “025.4178.0013” para o atendimento.[...] o funcionário do banco alegou que iria auxiliar a autora a usar o aplicativo do banco requerido para que ela realizasse os procedimentos de segurança e de reversão da contratação do empréstimo, sob os argumentos de que deveriam agir rapidamente para que não perdessem a oportunidade de conseguir o dinheiro de volta, rastreando e bloqueando todas as operações bancárias.[...] A autora, estranhando a demora no contato, resolveu entrar no seu aplicativo e se deu conta de que havia sido VÍTIMA de uma FRAUDE BANCÁRIA.”*

Pois bem.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula

297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Respeitado o posicionamento adotado pelo MM. Juiz sentenciante, **o feito comporta reparo em razão de ambas as partes terem agido com culpa no evento danoso noticiado.**

Ao que se observa, restou incontroverso que a autora foi ludibriada por fraudador, tendo agido com negligência/imprudência ao seguir instruções de terceiro que se dizia ser funcionário do banco.

O banco, por sua vez, também foi responsável pelo indevido desfalque porque não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários, notadamente considerando a contratação do empréstimo realizada de forma eletrônica, em valor que destoava do perfil da autora (dois empréstimos nos valores de R\$ 41.512,80 e R\$15.249,60, assim como duas contratações de crédito cartão consignado, um sob o contrato nº 308902, no valor de R\$ 2.250,00, com saque imediato no valor de R\$1.575,00 e outro sob o contrato nº 308902, no valor de R\$1.200,00, com saque imediato no valor de R\$840,00), todas realizadas em 13.03.2024, no mesmo horário, qual seja, 18h38.

Embora sabedor dos tipos de golpes comumente engendrados, deixou de glosar as operações incomuns ocorridas. Já é cediço, tanto na doutrina, como na jurisprudência, que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. Nesse passo, também deve responder pelo dano noticiado em razão do risco da atividade que exerce.

Sobre o tema, vale repisar-se aqui:

BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Empréstimos, compras e transferências via PIX realizadas por terceiro – Autor que aceitou ajuda de terceiro desconhecido enquanto utilizava caixa eletrônico – Operações autorizadas no cartão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

crédito que extrapolam parcialmente o perfil da titular – Culpa concorrente reconhecida em relação ao Banco Bradesco – Inexigibilidade de metade dos valores das compras e dos reflexos de encargos que extrapolam o perfil – Dano moral não caracterizado – Ausência de falha na prestação de serviços em relação à Tecban – Ação parcialmente procedente em relação ao Banco Bradesco e improcedente em relação à Tecban – Sentença modificada em parte – Recurso da corré Tecban provido e recurso do corréu Banco Bradesco parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002852-08.2022.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2023; Data de Registro: 12/07/2023)

Há que incidir, assim, na hipótese, o art. 945 do CC, que assim dispõe: “Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Desta feita, **o débito contestado na inicial deverá ser repartido em igual proporção entre as partes.**

Já quanto aos danos morais, entendo pela sua inocorrência.

Ressalta-se que *"a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (insito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável" (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

A autora não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, não houve lesão à sua honra objetiva e subjetiva, tampouco sofreu cobrança vexatória ou humilhante em razão de tais transações.

Visto tal, o presente recurso comporta parcial provimento para o fim de declarar a inexigibilidade de apenas metade dos valores contestados pela autora, mantendo-se a improcedência em relação aos danos morais.

Por todo o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para declarar a inexigibilidade de metade do valor das transações impugnadas nos autos.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento das custas e despesas processuais a que deu causa, além de honorários advocatícios da parte contrária fixados em 10% do valor da condenação.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator