



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001293482

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008531-08.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante DIRCE MARIA CHARLES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto n.º 19541
Apelação Cível n.º: 1008531-08.2025.8.26.0576
Apelante: Dirce Maria Charles
Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A
Comarca: São José do Rio Preto
Juiz: CAROLINA CASTRO ANDRADE SILVA

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude. Golpe do “falso presente” praticado por suposto entregador, que obteve foto do rosto da vítima. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Parcial acolhimento. Ônus do réu, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Ausência de contrato assinado com biometria facial e geolocalização. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Caso fortuito interno. Aplicação da Súmula n.º 479, do C. STJ. Necessária devolução dos valores descontados. Restituição simples por ausência de má-fé. Danos morais não configurados. Sentença reformada.
Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação contra r. sentença que, em ação de conhecimento movida por Dirce Maria Charles em face de Banco Mercantil do Brasil S.A., julgou improcedentes os pedidos.

Apela a autora. Sustenta desconhecimento da contratação, realizada fraudulentamente por terceiros. Requer reforma do decisório para julgamento de procedência, declarando-se a inexistência do débito e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões regularmente apresentadas, em que se suscita preliminar de violação da dialeticidade recursal.

Gratuidade concedida a fls. 35/36.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O recurso prospera em parte.

Narra a inicial que em 20/01/2025 a autora teria recebido em sua residência entregador que lhe solicitou, para comprovação da entrega, recolhimento de fotografia. Ao comparecer, em 24/01/2025, a estabelecimento da instituição financeira ré, percebeu a contratação de empréstimos com os quais não anuiu e subsequente repasse desses valores via PIX para pessoas que desconhece.

A inicial vem acompanhada de Boletim de Ocorrência (BF1925-1/2025), lavrado no mesmo dia.

Pois bem.

Inicialmente, impõe-se destacar a aplicabilidade da legislação consumerista ao caso, tendo em vista que a relação entre as partes configura típica relação de consumo. Por essa razão, é de fato cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, conforme dispõe a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC: “*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”.

A situação também se amolda à Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, ressaltando-se, sempre as hipóteses de caso fortuito, força maior ou de culpa exclusiva da vítima.

Portanto, as instituições bancárias têm o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso, a ré não se desincumbiu do seu ônus de demonstrar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que agiu conforme a responsabilidade exigida.

O contrato acostado aos autos não conta com recolhimento de biometria fácil e tampouco foi fornecida a geolocalização para que se pudesse analisar a pertinência com os endereços declinados pela autora nos autos.

Ainda que se alegue a existência de histórico contratual similares (autora que teria contraído anteriormente empréstimos em valores próximos) a falta dos dados acima descritos opera em desfavor da ré e atesta contra a regularidade da contratação.

Na contratação de forma eletrônica, deve a instituição financeira adotar medidas de segurança a fim de garantir a idoneidade das suas operações de crédito, envolvendo comumente a exigência de apresentação de outros documentos (comprovante de residência e cópia do extrato do INSS, por exemplo), captura de dados de geolocalização e mais informações acerca do dispositivo eletrônico utilizado, o que não ocorreu no presente caso.

Deste modo, ao deixar de comprovar ter agido com a segurança mínima necessária para validamente verificar se é efetivamente a cliente quem estava efetuando as transações, o banco responde objetivamente pelos riscos da sua atividade.

É como já decidiu este Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS FRAUDULENTOS. CONSUMIDORA IDOSA HIPERVULNERÁVEL. GOLPE DO FALSO ENTREGADOR COM CAPTAÇÃO DE DADOS BIOMÉTRICOS FACIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. 1. A relação jurídica entre consumidor e instituição financeira submete-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. 2. A consumidora idosa de 69 anos encontra-se em condição de hipervulnerabilidade, conforme

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

reconhecido pelo art. 4º do Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03), circunstância que impõe maior rigor na análise da responsabilidade do fornecedor de serviços bancários. 3. Operada a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, competia à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações contestadas e a inexistência de falha na prestação dos serviços, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente. 4. As contratações simultâneas de empréstimos seguidas de transferências imediatas dos valores para terceiros desconhecidos configuram padrão operacional manifestamente incompatível com o perfil da consumidora, evidenciando esquema fraudulento sofisticado. 5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada no art. 14 do CDC e na teoria do risco do empreendimento, impõe o dever de implementar sistemas de segurança adequados e analisar a compatibilidade das transações com o perfil dos clientes. 6. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não prospera quando a fraude ocorre no âmbito dos serviços bancários oferecidos, caracterizando fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias." 7. Configurada a falha na prestação dos serviços bancários pela omissão em detectar e impedir operações incompatíveis com o histórico da consumidora, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade civil pelos danos materiais e morais causados. 8. O quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado e proporcional, considerando a extensão do dano, as condições socioeconômicas das partes e o caráter punitivo-pedagógico da reparação. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (TJSP; Apelação Cível 1002227-43.2025.8.26.0624; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025)

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória – **Golpe do falso entregador – Autora surpreendida com operações bancárias, por ela não realizadas** – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

São Paulo

Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. **Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco.** Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pela autora e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 2.1. Acertado o acolhimento dos pedidos de declaração de inexigibilidade das operações e de restituição dos valores efetivamente descontados do saldo das contas ou do benefício previdenciário da autora, sem considerar as transferências (pix) feitas com o produto das operações de crédito tidas como inexistentes. 3. Sentença "extra petita". Decisão se afastando do pedido ao determinar a incidência da dobra sobre os valores a serem restituídos. Sanção civil que, de toda forma, não teria incidência na hipótese, à falta de cobranças indevidas. Pronunciamento que se invalida, de ofício 4. Honorários de sucumbência que devem ter por base de cálculo o proveito econômico obtido com a demanda, e não o valor da causa, que não guarda correspondência com aquele. 5. Sentença (a) invalidada na passagem em que decidiu "extra petita", desse modo cancelada a incidência da dobra; e (b) parcialmente reformada no mais, para (b1) restringir a restituição de valores às importâncias eventualmente retiradas do saldo da conta anterior à fraude em discussão ou às debitadas do benefício previdenciário da apelada, isto é, abstraindo o produto das operações de crédito tidas como fraudulentas; e (b2) alterar a base de cálculo dos honorários de sucumbência, para que corresponda ao proveito econômico obtido com a demanda, vale dizer, a somatória das operações de crédito declaradas inexistentes e dos valores a serem restituídos. Afastaram a preliminar, invalidaram em parte a sentença, de ofício, e deram parcial



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1000575-24.2025.8.26.0322; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

Bancário. Ação anulatória de débito c/c indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Irresignação do demandado. **Alegação da demandante que nunca solicitou ou autorizou o empréstimo consignado. Modalidade digital que exige do fornecedor meios seguros para validação do negócio jurídico.** Elementos probatórios que não permitem concluir, com segurança, que houve a contratação, porque a autora distribuiu a presente ação tão logo percebeu os descontos indevidos, tomou providências junto ao PROCON (fls.30/31) e tentou devolver os valores recebidos ao Banco réu (fls.35/36), mas sem sucesso. Falha na segurança do serviço bancário, que autoriza o deferimento de dano moral, cujo valor fixado atende a razoabilidade e proporcionalidade. Mantida a repetição do indébito dobrado. Sentença reformada apenas para a compensação dos valores recebidos, vedado o enriquecimento sem causa. As partes devem retornar ao status quo ante. Jurisprudência. Honorários advocatícios mantidos. Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1004300-45.2022.8.26.0445; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Pindamonhangaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)

É o que basta para conhecer a nulidade da contratação do empréstimo consignado, com devolução de todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora (contrato de empréstimo consignado 497496) ou de parcela que tenha adimplido (contrato de empréstimo pessoal n.º 492984).

Entretanto a restituição dos descontos deve ser realizada na forma simples, uma vez que não há comprovação de má-fé ou dolo por parte da instituição financeira, que, assim como a autora, provavelmente foi vítima de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

terceiro.

A necessidade de devolução em dobro fica afastada porque a cobrança baseou-se na presunção de legalidade do empréstimo, enquadrando-se na exceção de "engano justificável" prevista no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicável, pois, o entendimento do STJ firmado no EAREsp 600663/RS.

Em casos análogos, a jurisprudência desta C. Câmara entende que a restituição devida pela instituição bancária deve se dar da forma simples:

APELAÇÃO – Ação declaratória – Transações fraudulentas – Sentença de procedência – Recurso do réu. DO DESFALQUE MATERIAL – Operações financeiras realizadas por falsários pelo internet banking mediante uso do cartão e senha do autor – Contratação de cinco empréstimos e a realização de 39 transferências mediante pix – Transações, realizadas num curto período de tempo (entre 21.05.2022 e 23.05.2022), que fogem ao histórico regular de gastos do correntista – Autor que é pessoa idosa e não possuía ao menos o aplicativo de internet banking em seu aparelho telefônico – Pedido de disponibilização das gravações dos protocolos de atendimento – Inércia da parte ré, que ensejou o reconhecimento da ciência incontroversa da instituição bancária, em 21.05.2022, sobre a ocorrência da perda do cartão e o consequente pedido de bloqueio do cartão – Falha na prestação de serviços caracterizada – Inviabilidade de atribuição de responsabilidade ao autor pelas operações financeiras efetivadas a partir do 21.05.2022, dada a omissão do polo fornecedor em obstar a continuidade da atividade espúria, pois que, apesar de devidamente cientificado a tal respeito, optou pela inércia – Demandante que de forma célere buscou a casa bancária e tomou providências de forma a evidenciar que não aderiu aos empréstimos nem realizou as demais operações bancárias - Contratos nulos – Declaração de inexistência dos negócios jurídicos questionados, com retorno das partes ao status quo ante, que é medida de rigor – Parte autora sujeita-se apenas à restituição de eventual quantia remanescente em sua conta bancária que não tenha sido direcionada aos falsários - Sentença mantida -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

RECURSO DESPROVIDO. DA RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO – Devolução que deve ser feita de maneira simples – Cobrança que se deu baseada na suposta licitude dos contratos de empréstimo, hipótese que se enquadra na exceção do "engano justificável", afastando a má-fé, ainda que na sua modalidade objetiva – A facilitação do procedimento de contratação gera, no mais das vezes, benefícios à coletividade, uma vez que permite ao interessado obter crédito com mais rapidez, contribuindo para a democratização do produto e serviço - Ainda que essa facilitação não esteja aperfeiçoada ao ponto de coibir ações criminosas e que o fornecedor responda pelos danos causados, certo é que o procedimento empregado está longe de espelhar atividade ilícita ou conduta assaz temerária, o que é endossado pelo fato de o legislador e a autoridade reguladora (INSS) não restringirem adesões nesse formato - Tal cenário leva ao enquadramento da cobrança indevida como reflexo de "engano justificável", não se entevendo comportamento contrário à boa-fé objetiva – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DA REPARAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL – Danos morais configurados – Contexto marcado pela conduta omissiva da casa bancária, pelo significativo prejuízo patrimonial em apreço e pela indevida restrição de verbas de natureza alimentar auferidas pelo demandante (proventos de aposentadoria), nos meses de junho de 2022 a maio de 2023, para a amortização dos empréstimos fraudulentos, que permite entrever afronta à dignidade do consumidor – Repercussão que ultrapassou o mero dissabor do cotidiano – Quantum indenizatório arbitrado na r. sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, comporta redução ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), máxime diante da ausência de outras consequências gravosas para a parte autora, como, por exemplo, negatização de dados – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DA CONCLUSÃO – Sentença reformada, em parte, para: (i) condenar o réu a restituir o indébito de forma simples; (iii) reduzir o valor da reparação extrapatrimonial ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Sentença parcialmente reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1035723-54.2022.8.26.0564; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

Saliente-se que nada impede que, caso entenda devido, a instituição financeira busque a restituição do valor por meio de ação autônoma contra aquele que recebeu o depósito da autora.

Assim, sendo demonstrado que os valores foram descontados sem respaldo legal ou contratual, impõe-se reconhecer que a correção monetária e os juros moratórios devem incidir a partir da data de cada desconto indevido, conforme os parâmetros do art. 389 e 406 do Código Civil e observada a vigência da Lei 14.905/2024, como forma de assegurar a reparação integral do prejuízo suportado pela autora.

Nesse sentido, é pacífico o entendimento de que, tratando-se de responsabilidade civil extracontratual (descontos indevidos em benefício previdenciário decorrentes de contratação inexistente/fraudulenta), os juros de mora devem incidir desde a data do evento danoso, nos termos do art. 398 do Código Civil:

Art. 398. Nas obrigações provenientes de ato ilícito, considera-se o devedor em mora, desde que o praticou.

Tal orientação encontra respaldo consolidado, também, na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que, por meio da Súmula nº 54, estabelece que “*os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*”.

Por fim, a pretensão de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais não prospera.

Para a caracterização de tal natureza de dano, escreve Carlos Roberto Gonçalves que “*recomenda Sérgio Cavaliere, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, portanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa de Responsabilidade Civil, p. 78)''.

No caso em apreço, não se identificam circunstâncias capazes de configurar violação relevante à esfera extrapatrimonial da autora, eis que, ainda que se reconheça a irregularidade da contratação e a indevida realização de descontos em seu benefício, não há nos autos elementos que demonstrem que a situação tenha ultrapassado os limites do mero aborrecimento cotidiano, sobretudo pelo pequeno intervalo transcorrido entre a data dos eventos e o ajuizamento da demanda.

Ademais, os valores descontados eram de pequena monta, o que, por si só, não se revela suficiente para caracterizar lesão expressiva à esfera moral da autora.

De rigor, pois, o julgamento de parcial procedência dos pedidos, para declarar a inexigibilidade das contratações descritas na inicial e condenar a ré à restituição nos moldes acima.

Impõem-se o reconhecimento de sucumbência recíproca, arcando cada parte com metade das custas e despesas processuais. A ré arcará com honorários fixados em 12% sobre a condenação, que será objeto de oportuna liquidação. A autora arcará com honorários em 12% sobre o valor atribuído à causa, vedada compensação e observada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, é dado parcial provimento ao recurso.

Ficam as partes notificadas de que, em caso de oposição de embargos declaratórios, o processamento e o julgamento se realizarão por meio virtual, em conformidade com a Resolução n.º 772/2017 de E. Tribunal.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo