



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2026.0000029213

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1009025-66.2024.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSÉ DANIEL JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**MIGUEL PETRONI NETO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Voto n. 51839

Apelação Cível n. 1009025-66.2024.8.26.0038

Comarca de Araras

Apelante: **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

Apelado: **JOSÉ DANIEL JUNIOR**

Juiz de Direito Dr. Antonio Cesar Hildebrand e Silva

**21ª Câmara de Direito Privado**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. GOLPE FINANCEIRO. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES OCORRIDAS EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS, SALVO PROVA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL É DEVIDA SE HOUE DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL, DECORRENTE DE GOLPE FINANCEIRO QUE IMPLICOU A CONTRATAÇÃO IRREGULAR DE EMPRÉSTIMOS EM NOME DO AUTOR, IDOSO E APOSENTADO.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE NA ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DO BANCO PELAS TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS NA CONTA DO AUTOR E NAS OBRIGAÇÕES DE INDENIZAR POR DANOS MORAIS E MATERIAL.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O BANCO NÃO COMPROVOU A REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS, NÃO SE DESINCUMBINDO DO ÔNUS DE DEMONSTRAR A SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES, CONFORME ARTIGO 6º, VIII, DO CDC.

4. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, CONFORME SÚMULA 479 DO STJ, DEVENDO RESPONDER PELOS DANOS CAUSADOS □PORORTUITO INTERNO.

IV. DISPOSITIVO E TESES

5. RECURSO NÃO PROVIDO.

TESES DE JULGAMENTO: 1. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES OCORRIDAS EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS, SALVO PROVA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. 2. A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL É DEVIDA SE HOUE DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 6º, VIII, ART. 14, § 3º, II.

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO, ART. 389, ART. 406.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ART. 192, ART. 37, § 6º.

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, § 11, ART. 833, IV.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

SÚMULA 479 DO STJ: "AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

OBJETIVAMENTE PELOS DANOS GERADOS POR FORTUITO INTERNO RELATIVOS A FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS."

1:- Trata-se de ação de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e moral, em razão de golpe financeiro sofrido pelo autor que implicou a contratação irregular de diversas espécies de empréstimo em seu nome. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*: "JOSÉ DANIEL JUNIOR, qualificado nos autos, aforou AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, igualmente qualificado. O autor, idoso, aposentado e com saúde debilitada, aduz que foi vítima de fraude bancária em novembro de 2024. No dia 22/11/2024, dois indivíduos se passando por entregadores compareceram à sua residência, chamando-o pelo nome e informando que ele havia sido sorteado com um produto. Solicitaram fotografias de seu rosto para comprovar a entrega, às quais ele acabou cedendo. Em 27/11/2024, ao comparecer à agência do Banco Mercantil do Brasil para sacar dinheiro, constatou movimentações financeiras desconhecidas: contratação de empréstimos consignados, adiantamento de 13º salário, pagamentos via PIX e QR Code, totalizando R\$ 24.113,41 em empréstimos. Houve também resgate não autorizado de aplicação CDB no valor de R\$ 9.557,32, parcialmente recuperado. Boletim de ocorrência foi lavrado. O autor afirma que não possui celular ou aplicativo bancário, nunca realizou transações digitais e que o banco falhou na segurança, não detectando movimentações incompatíveis com seu histórico. Alega que o sistema deveria ter bloqueado operações suspeitas, conforme normas do Banco Central. Requer, assim, concessão de tutela de urgência para suspender descontos e impedir novas. Ao final, declaração de inexigibilidade dos débitos e cancelamento dos contratos fraudulentos, restituição em dobro dos valores pagos e indenização por danos morais de R\$ 20.000,00. Juntou documentos (fls. 18/35). O pedido de tutela de urgência foi deferido em parte (fls. 36/37). O banco requerido ofereceu contestação (fls. 105/114), alegando que a fraude só ocorreu por colaboração (mesmo involuntária) do autor, que forneceu imagens do seu rosto a um desconhecido e possibilitou o acesso ao aplicativo bancário, que exige senha ou biometria. Aduz, que todas as transações foram feitas com credenciais pessoais, o que afasta falha de segurança do banco. Assim, o golpe caracteriza fortuito externo, sem participação ou falha da instituição. Assevera que na hipótese não há nexos causal nem culpa do



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco, eventual dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Juntou documentos (fls. 115/217). Réplica (fls. 220/223). Feito saneado, foi determinada a realização de prova pericial de informática (fls. 225). O banco manifestou desinteresse na realização da perícia, tendo sido declarada preclusa a prova (fls. 230). O autor apresentou alegações finais (fls. 233), quedando-se inerte o requerido (fls. 237)” (fls. 238/239).

A r. sentença julgou parcialmente procedente a ação. Consta do dispositivo: “*Isto posto e pelo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extingo o processo com resolução de mérito (CPC 487, I) e o faço para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimos e transações impugnadas na inicial, condenar o requerido a devolver os valores descontados do benefício do autor, de forma simples, além do pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor da indenização por danos materiais deve ser corrigido pelo IPCA desde a data do pagamento e acrescida de juros de 1% ao mês desde a data da citação. Sempre pela variação da Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária IPCA), nos termos dos artigos 389 e 406 do Código Civil, com as alterações da lei 14.905/24. Já a quantia referente aos danos morais será corrigida pelo IPCA desde a data do arbitramento/sentença (Súmula 362 STJ) e acrescido de juros desde a data da citação pela Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária IPCA), nos termos dos artigos 389 e 406 do Código Civil, com as alterações da lei 14.905/24. Arcará o requerido com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o total da condenação (CPC 85 § 2º, I a IV). Nos termos do artigo 1098 das NSCGJ, proceda a serventia a apuração das custas. Intime-se o requerido para pagamento, expedindo-se a certidão para inscrição na dívida ativa, quando inadimplente. Efetuado o recolhimento, ou expedida a certidão, arquivem-se com as cautelas de praxe. P.I.C.*” (fls. 243/244).

Foram opostos embargos de declaração (fls. 248/250), que restaram rejeitados (fls. 251).

Apela o banco réu, pretendendo a reforma da r. sentença, aduzindo que não houve falha na prestação de seus serviços, configurando o golpe sofrido pelo autor fortuito externo. Assevera que o autor forneceu voluntariamente informações e meios que possibilitaram a prática criminosa, não podendo ser por isso responsabilizado. Sustenta a inexistência de qualquer dano



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizável, pleiteando a improcedência da ação (fls. 255/263).

O recurso foi processado e contrarrazoado (fls. 266/270).

### **É o relatório.**

2:- Cuida-se de ação ajuizada em razão de o autor ter sido vítima de golpe financeiro praticado por indivíduos que no dia 22/11/2024, passando-se por entregadores, compareceram à sua residência e sob o pretexto de confirmar o recebimento de um suposto prêmio, solicitaram fotografias de seu rosto.

Em razão desse expediente fraudulento, diversas transações bancárias - consistentes em empréstimos, saques e transferências via PIX - foram realizadas entre os dias 22 e 25/11/2024 em sua conta junto ao banco réu, acarretando descontos em seu benefício previdenciário.

A controvérsia trazida em sede recursal cinge-se à análise de três pontos principais, a saber: (i) a responsabilidade civil do banco réu pelas transações bancárias realizadas em decorrência do golpe, diante da alegação de culpa exclusiva do autor; (ii) a obrigação de restituição dos valores descontados de seu benefício previdenciário, inclusive quanto ao montante utilizado para quitar o empréstimo contratado fraudulentamente; e (iii) o cabimento e a quantificação da indenização por dano moral, discutindo-se tanto a existência do dever de indenizar quanto a majoração ou redução do *quantum* fixado.

Não merecem guarida os argumentos do banco réu.

Como bem consignado na r. sentença, cuida-se de relação consumerista, e diante de tal fato, cabia ao requerido a prova da regularidade das contratações impugnadas na inicial (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Mesmo se considerados os documentos apresentados às fls. 115/118 (proposta de empréstimo consignado), 119/121, 122/124 (contratos de empréstimos), 125/130 (extratos financeiros), 131/133 (extratos bancários), nenhum deles contém qualquer assinatura válida,



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

geolocalização, dados de autenticação, dados do aparelho usado para a transação, ou qualquer informação que minimamente comprove as supostas contratações realizadas pelo autor.

Ao revés. Verifica-se que, convenientemente, o banco réu apresentou tão somente o extrato bancário do mês de novembro de 2024, e, de todo modo, há demonstração clara que até o dia 22/11/2024 o autor realizou tão somente três transações, ao passo que entre 22 e 25/11/2024 houve 27 transações, o que, por si só, já chama a atenção para a falha de segurança do banco.

Ademais, as faturas de cartão de crédito de fls. 134/217 sequer merecem ser analisadas, pois não compõem o objeto da ação.

Não tendo a instituição financeira ré se desincumbido do ônus de comprovar as contratações infirmadas pela requerente, dá-se por desatendido o inciso II, do artigo 373, do Código de Processo Civil, e tem-se por imperioso o reconhecimento da inexistência da relação jurídica descrita na exordial ensejadora dos débitos impugnados, tal como lançado na r. sentença.

Ademais, não tendo sido demonstrada a culpa do requerente, a responsabilidade da instituição financeira no caso dos autos é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar fraudes.

Ao caso aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos autos.

O legislador constituinte (artigo 192) equiparou os serviços bancários à categoria de “*serviço público*”, razão pela qual se aplicam às instituições financeiras a teoria do risco profissional, modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão a instituição financeira ré.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

*“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister.”* (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, p. 259).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não se podendo sequer cogitar de ilegitimidade passiva por culpa exclusiva de terceiro.



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Era mesmo inevitável, portanto, o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos descritos na exordial e restituição dos valores indevidamente debitados de seu benefício previdenciário.

3:- Questiona-se a ocorrência —ou não —do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

*“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.*

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

No caso, houve indevidos descontos no benefício previdenciário da requerente, verba de nítido e inegável caráter alimentar, a qual sempre teve especial proteção normativa.

Uma interpretação sistemática da legislação vigente (tome-se, por exemplo, o artigo 7º, inciso X, da Constituição Federal e o artigo 833, inciso IV, do Código de Processo Civil), enseja a inarredável conclusão de que a parte autora sofreu verdadeiro abalo moral e não mero dissabor, em patente ilicitude verificada na conduta da instituição financeira ré, mormente no que



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tange ao dever de cuidado.

Destarte, não se verificando no caso em epígrafe quaisquer das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve a instituição financeira ré responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

4:- Quanto ao montante a ser estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, evitando a reincidência na prática do ilícito.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, na fixação do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o montante arbitrado a título de indenização (R\$ 10.000,00) afigura-se adequado.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos do § 11º, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 20% sobre o proveito econômico obtido pela requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório).

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica:



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

declaratória e indenizatória.

**MIGUEL PETRONI NETO**

Relator