



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298007

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009201-18.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante HELENA APARECIDA RIBEIRO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), SIMÕES DE ALMEIDA E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica

-- voto n. 38.635 --

Apelação Cível n. 1009201-18.2024.8.26.0047

Apelante: Helena Aparecida Ribeiro da Silva (justiça gratuita)

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Assis

Juiz de Direito: Diogo Porto Vieira Bertolucci

Disponibilização da sentença: 13/08/2025

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE DA "FALSA CENTRAL" - CAUSA EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL - AUSÊNCIA

– Consumidor – Movimentação bancária por terceiros- Falha no dever de sigilo de dados bancários- Transação nitidamente destoante do padrão de consumo– Dever de zelar pela segurança das transações – Exclusão do nexa causal – Impossibilidade:

– É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes e sigilo dos dados pessoais, razão pela qual, falhando nessas tarefas, não há exclusão do nexa causal. Conduta da autora incapaz de caracterizar culpa concorrente, notadamente diante de sua hipervulnerabilidade. Análise do caso concreto à luz dos sistemas protetivos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor e Estatuto do Idoso. Nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e, em observância ao entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp 600663/RS, é cabível a repetição, em dobro, do indébito.

DANO MORAL

– Transação contestada- Movimentação bancária indevida- Fraude – Responsabilidade objetiva da instituição bancária- Relação de consumo –Inteligência da Súmula 479 do STJ - Indenização – Cabimento – Danos presumidos na espécie:

– A realização de transação bancária indevida implica a observação do que dispõe a Súmula 479 do STJ, que responsabiliza objetivamente a instituição bancária por ações de terceiros, pois gera, por si só, o dever de indenizar por danos morais, que são presumidos na espécie.

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

RECURSO PROVIDO.

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 228/232, que **julgou improcedente** a ação declaratória de inexistência de relação contratual c/c repetição de indébito c/c indenização por danos materiais e morais c/c pedido de tutela de urgência ajuizada por Helena Aparecida Ribeiro da Silva contra Banco Mercantil do Brasil S/A, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade concedida.

Apela a autora alegando que as fraudes ocorreram exclusivamente por falha no sistema de segurança do banco, que não ligou, nem colheu assinatura, documentos, fotos ou vídeos de reconhecimento facial para confirmar a operação. Requer a aplicação do artigo 14, do CDC, devendo ser considerada a responsabilidade objetiva do banco pelos danos causados.

Afirma que os descontos indevidos incidiram sobre verba alimentar, o que torna evidente o dano, devendo ser determinada a restituição em dobro, nos termos do artigo 42, do CDC.

Argumenta que os descontos indevidos causaram inúmeros transtornos, além de afetar sua subsistência e de

seus dependentes, causando danos que ultrapassam a noção de mero aborrecimento.

O recurso é tempestivo, dispensado de preparo, tendo em vista que a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 45/46) e fica recebido, nesta oportunidade, somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, §1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

O apelado respondeu ao recurso, pugnando pela manutenção da sentença por seus próprios fundamentos (fls. 251/288).

É o relatório.

I. Helena Aparecida Ribeiro da Silva ajuizou ação declaratória de inexistência de relação contratual c/c repetição de indébito c/c indenização por danos materiais e morais c/c pedido de tutela de urgência Banco Mercantil do Brasil S/A, alegando ter recebido uma ligação de uma pessoa que se identificou como representante do banco réu, oferecendo a portabilidade de empréstimos consignados, com a redução dos juros cobrados. Sustenta que acreditou estar falando com uma funcionária do banco e aceitou a oferta, seguindo as orientações que lhe foram passadas. Posteriormente, verificou que foram averbados três empréstimos em seu benefício, nos valores de R\$ 1.290,55, R\$ 798,95 e R\$ 624,05, além de ter sido feito um pix para uma pessoa que desconhece, no valor de R\$ 2.590,00. Afirmou que tentou resolver a situação com o banco e pelo intermédio do Procon, mas não obteve êxito. Assim, ajuizou a demanda pretendendo a declaração de inexistência dos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

contratos, a condenação do réu à restituição de R\$ 65,22 e ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00.

Foram concedidos à autora os benefícios da justiça gratuita e deferido o pedido de tutela de urgência para que o requerido suspendesse os descontos relativos aos empréstimos consignados mencionados na petição inicial (fls. 209/215).

Após contestação e réplica, sobreveio a r. sentença de improcedência, da qual interposto o presente apelo, que comporta provimento.

No mérito, verifica-se relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, enquadrando-se as partes, perfeitamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor, expressos pelos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste particular, quer em virtude da imperiosa inversão do ônus da prova, decorrente da hipossuficiência técnica da consumidora (CDC, art. 6º, VIII); quer em razão da impossibilidade de produção de prova acerca de fato negativo genérico (de que não realizou as indigitadas operações), cabia ao réu a demonstração de ausência de falha na prestação dos serviços bancários, a elidir a

responsabilidade civil, do que não se desincumbiu a contento.

De fato, alega a autora ter sido vítima de estelionato, no dia 15/07/2024, quando suposta funcionária do banco lhe contatou por telefone, a fim de oferecer portabilidade de empréstimo com juros mais baixos, oportunidade em que, ludibriada, acabou por seguir as orientações da interlocutora e fazer operações via aplicativo.

Pois bem. As circunstâncias fáticas atribuíam verossimilhança à ligação telefônica recebida, pois a fraudadora teve acesso ao sistema e às informações pessoais e bancárias da correntista, sabia que ela tinha conta no banco réu e que tinha empréstimos consignados, o que conferiu verossimilhança ao alegado, criando ilusão na consumidora de que as informações eram verídicas.

Ora, ao disponibilizar ao consumidor seus serviços, o réu deve manter mecanismos a coibir o acesso de terceiros a seus sistemas, de modo a evitar fraudes, o que não se verifica, inclusive pelo crescente número de ações no Poder Judiciário, onde se constata fraudes nesse sentido.

Tampouco comprovou a instituição financeira que as transações correspondiam ao perfil de consumo da correntista, pois não se olvida auferir a autora benefício previdenciário no valor de R\$ 2.415,21 (fls. 34). Todavia, houve, autorização para celebração de três contratos de empréstimo em sequência, cujos produtos somaram de R\$ 2.665,55 (fls. 28), com a transferência imediata de quase a totalidade desse valor (R\$ 2.590,00) para a conta de terceiro.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Assim, não prospera a afirmação do réu no sentido de que não foram apontados indícios de fraude ou falhas no seu sistema operacional, a tornar presumível que as transações questionadas tenham sido feitas pela titular. Resta patente, portanto, a falha na segurança da instituição bancária, incidindo ao caso a **Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça**, que enuncia: “*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 risco de sua prestação é ínsito à atividade exercida, de modo que, na ocorrência de prejuízo a terceiros, o banco deve responder pelos danos incorridos. Os fraudadores não teriam êxito se não houvesse negligência do réu no monitoramento das transações, deixando de suspender aquelas destoantes do padrão habitual de comportamento da cliente.

O próprio réu não esclarece o motivo de ter permitido transações manifestamente destoantes do perfil de consumo da autora, beneficiária de aposentadoria no valor de R\$ 2.415,21. Note-se não se tratar de hipótese de culpa concorrente, como bem decidiu o **C. Superior Tribunal de Justiça**, à luz do Estatuto do Idoso. Confia-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. **10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.** 11. Recurso especial provido”. (grifamos) (STJ - REsp: 1.995.458/SP 2022/0097188-3, Min. Nancy Andrighi, Data de Julgamento: 09/08/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 18/08/2022).*

Ao utilizar a expressão, destacou o Min. Antônio Herman Benjamin a necessidade de conferir maior proteção

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

àqueles que, além de consumidores, possuem particularidades capazes de agravar o estado de vulnerabilidade, como é o caso de crianças, pessoas com deficiência e idosos: *“Ao se proteger o hipervulnerável, a rigor quem verdadeiramente acaba beneficiada é a própria sociedade, porquanto espera o respeito ao pacto coletivo de inclusão social imperativa, que lhe é caro, não por sua faceta patrimonial, mas precisamente por abraçar a dimensão intangível e humanista dos princípios da dignidade da pessoa humana e da solidariedade. Assegurar a inclusão judicial (isto é, reconhecer a legitimação para agir) dessas pessoas hipervulneráveis, inclusive dos sujeitos intermediários a quem incumbe representá-las, corresponde a não deixar nenhuma ao relento da Justiça por falta de porta-voz de seus direitos ofendidos”* (REsp 931513/RS).

Com efeito, a vítima é pessoa idosa, o que lhe confere a posição de consumidor hipervulnerável, estando ainda mais suscetível aos crimes digitais. Por tal razão, exige-se da casa bancária, enquanto fornecedora, postura mais ativa na proteção dos dados e transações efetuadas.

E, como demonstrado pelo conjunto probatório coligido aos autos, além de ter fragilizado as credenciais de sua correntista, tornando-a alvo fácil de estelionatários, não cuidou o banco de acompanhar sua movimentação bancária, permitindo, sem qualquer ação prévia, a realização de transferência destoante de perfil de consumo. Instado sobre o ocorrido, novamente nada providenciou para reverter ou, ao menos, reduzir os prejuízos enfrentados, atuando com evidente descaso na solução do imbróglio.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Logo, de rigor a declaração de inexistência dos negócios jurídicos celebrados com o réu, em 15/07/2024, por ausência de manifestação volitiva.

Como corolário da declaração de inexistência do contrato e retorno das partes ao “status quo ante”, por aplicação analógica do **artigo 182 do Código Civil**, era mesmo de rigor a restituição de todos os valores indevidamente pagos pela autora em razão dos contratos impugnados.

Por haver nos autos relação de consumo, deve ser aplicado o **artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor**¹, que prevê o pagamento em dobro do que fora cobrado indevidamente, salvo engano justificável.

Tal condenação observa o entendimento sufragado pelo **C. Superior Tribunal de Justiça**, no julgamento dos EAREsp 600.663/RS. Confira-se a tese firmada na oportunidade:

*"[...] TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. **Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento***

¹ Art. 42 CDC: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão . [...]" (grifamos, EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Na espécie, os pagamentos ocorreram a partir de agosto de 2024, sendo posteriores à publicação do v. acórdão.

O indébito deverá ser atualizado, nos termos do que enuncia a Súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça², mediante a aplicação do IPCA cheio, e acrescido de juros de mora na forma do artigo 406, § 1º, do Código Civil, isto é, a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ambos desde cada desconto indevido, porquanto não evidenciada relação contratual a autorizar os pagamentos.

Por sua vez, a má prestação dos serviços bancários trouxe transtornos à autora, sendo inequívoco o prejuízo advindo das contratações fraudulentas em seu nome, sem que o banco tenha adotado qualquer providência para impedir ou reverter os prejuízos sofridos. O fornecedor não se compraz na negação da verdade. É necessário estar a par do que se passa com o consumidor, e, no caso, não se fez, pois provocou situação indevida, ofensiva, uma vez que não se pode permitir tergiversar sobre os fatos e desrespeito aquele.

Bem por isso, é necessário que a autora seja

² Diz a Súmula n. 362/STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

devidamente indenizada.

É cediço que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Por conseguinte, o valor de **R\$ 3.000,00** se revela adequado à necessária compensação dos prejuízos experimentados, sendo capaz de reparar dignamente a vítima do evento danoso, desestimulando condutas semelhantes do réu, sem ter o condão de acarretar o enriquecimento ilícito de quem quer que seja.

Tal montante deverá ser atualizado desde a data de seu arbitramento, nos termos do que enuncia a Súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça³, mediante a aplicação do IPCA cheio, e acrescido de juros de mora na forma do artigo 406, § 1º, do Código Civil, isto é, a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde o primeiro desconto indevido, nos termos da Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Em razão do resultado, inverte-se o ônus da sucumbência, devendo o réu arcar com as custas, despesas processuais e

³ Diz a Súmula n. 362/STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

II. Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso** para julgar a ação procedente, para determinar a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados da autora e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00. Em razão do resultado, deverá o réu arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, na forma do v. acórdão.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Júnior

-- Relator --