



Registro: 2026.0000317539

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009486-52.2024.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante LUPERCIO VAZ PINTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1009486-52.2024.8.26.0292

Comarca: Foro de Jacareí – 2ª Vara Cível

Apelante/Apelado: Lupércio Vaz Pinto

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

MM. Juiz de 1º Grau: Dr. Matheus Amstalden Valarini

Voto nº 5.381

APELAÇÕES. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO MOTOBOY”. RESGATE DE APLICAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX SEM AUTORIZAÇÃO DO CORRENTISTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DEVIDA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA.

1. Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra r. sentença que reconheceu falha na prestação do serviço bancário, condenando a instituição financeira ao ressarcimento dos prejuízos materiais decorrentes de transações fraudulentas, afastando, contudo, o pedido de indenização por danos morais.

2. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Aplicação da teoria da asserção. Instituição financeira que integra a cadeia de fornecimento e responde pelos serviços prestados ao correntista, nos termos dos arts. 3º e 25, parágrafo único, do CDC.

3. Rejeição da alegação de ausência de dialeticidade recursal. Razões do recurso do autor que impugnam especificamente o capítulo da r. sentença que afastou o dano moral, atendendo ao disposto no art. 1.010, III, do CPC.

4. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmula 297 e Súmula 479 do STJ. Transações atípicas, realizadas em curto período, com resgates de aplicações e múltiplos PIX para contas diversas, sem bloqueio preventivo ou mecanismo eficaz de verificação. Falha na segurança do serviço caracterizada.

5. Documentos unilaterais produzidos pelo banco que não comprovam, de forma inequívoca, que as transferências foram realizadas pelo consumidor. Ônus da prova da regularidade das operações que incumbia à instituição financeira, nos termos do art. 373, II, do CPC. Restituição dos valores mantida.

6. Danos morais não configurados. Situação que, embora decorrente de fraude, não demonstrou repercussão

extrapatrimonial relevante. Ausência de inscrição em cadastros restritivos, exposição vexatória ou comprometimento da subsistência. Mero aborrecimento que não enseja reparação moral. Precedentes desta Câmara.

7. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS, com majoração dos honorários sucumbenciais nos termos do art. 85, §11, do CPC.

1. Trata-se de recursos de apelação interpostos por LUPÉRCIO VAZ PINTO e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por aquele em face da instituição financeira, contra a r. sentença de fls. 144/148, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar o requerido a ressarcir ao autor o valor de R\$ 57.725,58, com atualização monetária pelo IPCA desde cada desembolso e juros de mora pela taxa Selic líquida a partir da citação, rateando-se as custas e despesas processuais, e fixando-se honorários advocatícios em 12% sobre o valor da condenação em favor do patrono do autor e em 10% sobre o valor do pedido indenizatório rejeitado em favor do patrono do réu.

Consta da inicial que o autor alegou ser correntista do banco requerido e que, após receber a visita de motoboys que lhe entregaram presentes e tiraram fotografia para comprovar a entrega, verificou movimentações desconhecidas em sua conta, consistentes em resgates de aplicações financeiras e transferências via PIX, realizadas em curto período, totalizando R\$ 58.718,52, afirmando não ter fornecido dados a terceiros e não ter autorizado as operações. Sustentou ter buscado solução administrativa sem êxito, razão pela qual requereu a restituição dos valores e indenização por danos morais. O réu apresentou

contestação, arguindo ilegitimidade passiva e defendendo a inexistência de falha na prestação do serviço, bem como a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

A r. sentença rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva e reconheceu a ocorrência de fraude nas operações bancárias, entendendo caracterizada falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira, o que enseja responsabilidade objetiva, condenando o réu ao ressarcimento dos prejuízos materiais, mas afastando o pedido de indenização por danos morais por não vislumbrar lesão extrapatrimonial relevante.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (fls. 164/175), sustentando, em síntese, que a r. sentença deve ser reformada quanto ao indeferimento do pedido de danos morais, pois a subtração de elevada quantia de sua conta bancária, proveniente de economias pessoais, lhe causou abalo emocional significativo, não se tratando de mero dissabor cotidiano. Afirma que houve frustração, angústia e constrangimento diante da fraude e da negativa administrativa do banco, circunstâncias que configuram violação aos direitos da personalidade, pleiteando a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e com preparo (fls. 176/178).

O réu apelou (fls. 150/161) alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que a fraude teria sido praticada por terceiros, sem qualquer falha do sistema bancário, configurando culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. No mérito, sustenta inexistir defeito na prestação do serviço, afirmando que as operações

foram realizadas mediante autenticação regular, inclusive com biometria, não podendo a instituição financeira responder por golpes praticados fora de seu ambiente seguro. Requer, assim, a reforma da sentença para que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Recurso tempestivo e com preparo (fls. 162/163).

Em contrarrazões ao recurso do banco (fls. 181/188), o autor pugna pela manutenção da sentença quanto à condenação ao ressarcimento, afirmando que as transações foram realizadas de forma atípica e sem sua autorização, evidenciando falha na segurança do sistema, reiterando que não forneceu dados a terceiros e que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva.

Em contrarrazões ao recurso do autor (fls. 189/197), o réu sustenta que não restaram comprovados danos morais, pois a situação narrada não ultrapassa o mero aborrecimento decorrente de fraude praticada por terceiros, especialmente porque houve restituição do valor e inexistiu violação a direito da personalidade, requerendo a manutenção da r. sentença nesse ponto, bem como o não conhecimento do recurso por ausência de impugnação específica aos fundamentos da decisão.

É relatório.

2. De início, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva. É assente na jurisprudência o entendimento de que “(...) *as condições da ação, aí incluída a legitimidade, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial*” (REsp n. 1.834.003/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019.).

No caso em análise, o autor narrou que sofreu “golpe do

motoboy” por pessoa que se apresentou como entregador de presentes oferecidos por lojas, e que com a fotografia que tiraram para supostamente promover a entrega dos presentes, conseguiram acessar sua conta bancária junto a instituição financeira ré, de cujo serviço teria sido vítima, ressaltando a falha na prestação de serviços.

Assim, considerando que o autor imputou à alegada falha de serviço do réu a possibilidade da prática do golpe por terceiro, e formulou pedido em face dele, impõe-se a conclusão de que o banco é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, certo que eventual responsabilidade, ou não, é questão atinente ao mérito.

Além disso, o requerido, como prestador de serviços, compõe a cadeia de consumo, o que por si só já o legitima para responder à demanda, conforme arts. 3º e 25º, § único do CDC.

3. Também não prospera a alegação de inadmissibilidade do recurso do autor por ausência de dialeticidade recursal, suscitada pelo réu em contrarrazões.

Nos termos do art. 1.010, III, do Código de Processo Civil, a apelação deve conter as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade da decisão, exigindo-se que o recorrente impugne, ainda que de forma sucinta, os fundamentos adotados na r. sentença. Não se exige, contudo, impugnação exaustiva ou técnica refinada, bastando que das razões recursais seja possível compreender o inconformismo da parte e os pontos que pretende ver modificados.

No caso, verifica-se que o autor, em suas razões de apelação, insurgiu-se especificamente contra o capítulo da r. sentença que afastou a indenização por danos morais, sustentando que a subtração de valores

de sua conta bancária, bem como a demora na solução do problema, lhe causou abalo emocional relevante, defendendo que a situação ultrapassa o mero dissabor cotidiano. Há, portanto, impugnação direta ao fundamento utilizado pelo Juízo de origem para rejeitar o pedido indenizatório, o que evidencia a observância do princípio da dialeticidade.

O fato de o recorrente reiterar argumentos já apresentados na petição inicial não impede o conhecimento do recurso, desde que tais razões se mostrem aptas a infirmar os fundamentos da r. sentença, o que se verifica na hipótese.

Assim, rejeitam-se as preliminares, passando-se ao exame do mérito recursal.

Os recursos não comportam provimento.

4. A controvérsia recursal cinge-se à responsabilidade da instituição financeira pelas operações realizadas na conta do autor, bem como à existência de dano moral indenizável. O autor pretende a reforma da r. sentença para que seja reconhecido o dano extrapatrimonial, enquanto o réu busca a improcedência integral da demanda, sob o argumento de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros e ausência de falha na prestação do serviço.

Incontroversa a incidência na hipótese do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

Segundo a Súmula nº 479 do C. 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 das operações bancárias”.

Ademais, o banco réu tem o dever de segurança quando não evita, ou ao menos apura a tempo e modo, a realização de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Revelam-se vulneráveis a rede e fluxo bancários quando autorizam transações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente (AgInt no AREsp 1.728.279-SP).

No caso concreto, foram realizadas três antecipações de resgate DP, sendo uma de R\$30.000,00, em 29/07/2024, uma de R\$15.444,37, em 30/07/24 e outra de R\$34.260,11 em 01/08/2024, além de diversas transferências via pix para várias contas diferentes, sendo efetuadas 5 (cinco) transferências PIX no dia 30/07/2025, 7 (sete) no dia 31/07/2025 e 10 (dez) no dia 01/07/2025 (fls. 15/17), quando o autor percebeu o ocorrido e lavrou Boletim de Ocorrência (fls. 18/19).

Conforme extrato bancário às fls. 15/17, as transações realizadas destoaram completamente do perfil de utilização do autor, que, segundo os próprios extratos juntados pela ré (fls. 98/105), possuía histórico de movimentações de baixo valor e jamais havia utilizado a modalidade de resgate que viabilizou a operação. Ainda assim, a transferência de valor elevado foi autorizada sem qualquer mecanismo adicional de verificação, bloqueio preventivo ou confirmação junto à cliente. O único PIX devolvido pela instituição financeira foi no valor de R\$ 1.490,01, no dia 01/08/2025 (fls. 16).

Outrossim, os documentos juntados pela instituição financeira às fls. 107/127 não se mostram suficientes para comprovar que o

consumidor efetivamente realizou as transferências via Pix que lhe são atribuídas. Isso porque os comprovantes apresentados consistem em registros produzidos unilateralmente pela própria requerida, desacompanhados de elementos técnicos aptos a demonstrar a efetiva liquidação das operações no sistema de pagamentos instantâneos.

Ressalte-se que comprovantes emitidos unilateralmente pela própria instituição financeira, sem a apresentação de registros sistêmicos idôneos, extratos completos, logs da operação ou outros elementos verificáveis perante o sistema do Banco Central, não possuem força probatória suficiente para demonstrar, de forma inequívoca, que as transferências foram realizadas pelo consumidor, sobretudo quando impugnadas. Nessas circunstâncias, incumbia à ré, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, comprovar a regularidade das operações, ônus do qual não se desincumbiu.

A propósito das transferências PIX, pertinente esclarecer que o fornecedor (instituição financeira), ao aderir ao serviço do PIX, declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante artigo 88, do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020.

Ademais, o art. 39-B da Resolução 147/2021, que alterou a Resolução 1/2020, do Banco Central do Brasil, prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores pela instituição bancária detentora da conta do recebedor, suspeito da prática de fraude, permitindo a retenção por até 72 horas, a possibilitar a realização de uma análise mais detida da ocorrência, aumentando a probabilidade de recuperação dos recursos pelas vítimas.

Da dimensão e agilidade da transferência surge a dissonância

com o histórico do consumidor que impunha providência por parte do banco, ainda que instrumentalizadas aquelas através do mecanismo de segurança *token*, já que este constitui apenas uma etapa adicional e automatizada para cuja superação basta a detenção da chave correspondente, obtida pelos estelionatários.

Assim, inegável o fato do serviço, pelo qual deve responder o réu, sendo, portanto, de rigor, a manutenção da r. Sentença.

Nesse sentido, a jurisprudência:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA COM PEDIDO ALTERNATIVO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS. Sentença de procedência em parte. Insurgência do réu. Autor vítima do golpe do "motoboy". Autor que recebeu três ligações de terceiros. A primeira ligação de pessoa se dizendo de uma grande loja varejista comunicando que o pedido do autor estaria sendo processado. Segunda ligação de pessoa que se apresentou como gerente do banco réu. Terceira ligação de pessoa se dizendo delegado que estava investigando crimes e informando que seria necessário retirar o celular e os cartões do autor para que fossem periciados. Autor que sucumbiu à solicitação dissimulada de entrega do cartão a um portador com vistas a impedir a fraude. Plástico que, entretanto, continuou ativo e apto a ser utilizado. Aprovação de várias operações manifestamente fraudulentas, destoantes do perfil de movimentação do autor, que deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira. Aplicação do Código do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco fundada, ainda, no art. 927 § único do Código Civil. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação do serviço caracterizada. Não configurada hipótese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Devida a restituição dos valores transferidos fraudulentamente da conta do autor. Recurso provido, para julgar procedentes os pedidos formulados na inicial, afastada a culpa concorrente do autor". (TJSP; Apelação Cível 1004157-84.2024.8.26.0704; Relator (a): Cristina Di Giaimo Caboclo; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2026; Data de Registro: 16/03/2026)

"AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação de ambas as

partes – Transações fraudulentas realizados por terceiro – "Golpe do motoboy" – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Operação bancária realizada no cartão de crédito absolutamente dissonante do padrão de consumo da autora, com comunicação imediata à instituição financeira – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar as operações fraudulentas – Banco que não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das transações – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Danos morais não caracterizados – Autora não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, nem tampouco foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar danos de caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Recursos desprovidos". (TJSP; Apelação Cível 1031753-91.2025.8.26.0224; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025) – destaques nossos.

5. Quanto ao dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade, ainda que haja impacto sobre benefício previdenciário. Em outras palavras, faz-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito.

In casu, não ficou comprovada repercussão na esfera extrapatrimonial do autor, razão pela qual não é possível a caracterização dos danos morais pretendida.

Na hipótese, o prejuízo suportado pelo autor foi de natureza patrimonial, tendo sido reconhecido o direito à restituição dos valores. Não houve inscrição indevida em cadastros restritivos, bloqueio prolongado de recursos indispensáveis à subsistência, exposição vexatória ou qualquer outra situação que ultrapasse o mero aborrecimento decorrente de evento fraudulento, o qual, embora

desagradável, não configura, por si só, abalo moral indenizável.

A simples frustração decorrente da perda temporária de numerário, posteriormente ressarcida por determinação judicial, não caracteriza ofensa à dignidade, honra ou integridade psíquica do consumidor, inexistindo elementos concretos que demonstrem sofrimento extraordinário apto a justificar a reparação extrapatrimonial.

Assim porque o autor não demonstrou que as transferências PIX comprometeram a sua subsistência ou causaram repercussão extraordinária em sua esfera psíquica.

Nesse sentido, jurisprudência desta E. Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – Autora vítima de "golpe do motoboy" – Sentença de parcial procedência – Recurso da autora – Responsabilidade Civil – Relação negocial regida pelo CDC, aplicável conforme Súmula nº 297 do STJ – Operações bancárias realizadas por terceiro que destoam do padrão de consumo da autora e geravam suspeita de fraude, em razão do considerável valor das transações – Ausência de bloqueio preventivo – Falha na prestação do serviço caracterizada – Danos morais não evidenciados – Autora não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito, nem tampouco foi exposto a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar danos de caráter extrapatrimonial - Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1021363-74.2024.8.26.0005; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025)

“GOLPE DO MOTOBOY. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. 1. Autor alega que a sentença reconheceu culpa concorrente das partes, contudo, a sentença atribuiu responsabilidade exclusiva ao réu. Ausência de interesse recursal. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, que, por isso, dependem de indicação precisa e de

*prova inequívoca. Situação de humilhação ou vexatória não demonstrada. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. 3. Recurso desprovido, majorando-se os honorários a cargo do apelante". (TJSP; Apelação Cível 1000362-02.2025.8.26.0101; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caçapava - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2025; Data de Registro: 13/08/2025) - **Destaques nossos.***

Dessa forma, a r. sentença analisou adequadamente o conjunto probatório e aplicou corretamente o direito à espécie, não havendo motivo para reforma, seja para afastar a condenação ao ressarcimento, como pretende o réu, seja para reconhecer dano moral, como pretende o autor.

Por tais fundamentos, **deve ser integralmente mantida a r. sentença, negando-se provimento a ambos os recursos.**

Por fim, os honorários advocatícios sucumbenciais serão majorados, nos termos do art, 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para 14% do valor da condenação a serem pagos pelo réu ao advogado do autor, enquanto o autor pagará aos advogados do réu 12% do importe do pleito indenizatório rejeitado.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais



incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

6. Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO aos recursos**, majorados os honorários sucumbenciais para 13% (treze por cento) do valor da condenação a serem pagos pelo réu ao advogado do autor, enquanto o autor pagará aos advogados do réu 12% (doze por cento) do importe do pleito indenizatório rejeitado.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica