



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001312652**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010111-56.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante JOSÉ CARLOS LOPES MOURA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com majoração dos honorários. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO nº 1010111-56.2024.8.26.0302**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: José Carlos Lopes Moura

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

1ª Vara Cível do Foro de Jaú

Juíza Prolocutora: Dra. Paula Maria Castro Ribeiro Bressan

**Voto nº 5075**

**APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. GOLPE VIRTUAL. TRANSFERÊNCIAS POR PIX A TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MATERIAIS E MORAL.**

Sentença de improcedência. Insurgência do autor.

**I. Caso em Exame**

Ação declaratória de inexistência de débito, alegando o autor fraude em transferências bancárias não autorizadas, requerendo restituição de R\$ 18.000,00 e indenização por dano moral.

**II. Questão em Discussão**

A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço bancário que justifique a responsabilidade do banco pela restituição dos valores e indenização por dano moral.

**III. Razões de Decidir**

A sentença reconheceu não haver falha na prestação do serviço bancário, pois as transações ocorreram regularmente pelo sistema do banco, sem indícios de vulnerabilidade.

A responsabilidade objetiva do banco, prevista no Código de Defesa do Consumidor, admite excludentes quando comprovada a inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

**IV. Dispositivo e Tese**

Recurso do autor desprovido.

Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços admite excludentes quando comprovada a inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 117/120, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, e o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação movida por JOSÉ CARLOS LOPES MOURA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A, o que faço nos termos do art. 487, inciso I do CPC. Sem custas, ante a gratuidade, arcará, o autor, com honorários do patrono do requerido, nos termos do art. 98, §3º, CPC, os quais fixo em 10% do valor da causa atualizado”.

Recorreu o autor (fls. 125/159), aduzindo ter sido vítima de fraude, pois valores de sua conta foram transferidos para terceiro desconhecido, em operações atípicas e sucessivas, sem sua autorização. O banco não comprovou a regularidade das transações nem a segurança do sistema, deixando de adotar mecanismos para prevenir movimentações anormais. Sustentou não haver prova de que ele tenha realizado as transferências ou de qual aparelho foram feitas, evidenciando falha na prestação do serviço. Invocou a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, requerendo a reforma da sentença para condenar o banco à restituição de R\$ 18.000,00 e ao pagamento de indenização por dano moral não inferior a dez salários-mínimos.

Recurso tempestivo, regularmente processado, dispensado o preparo em razão da concessão da justiça gratuita (fls. 28).

Apresentadas contrarrazões (fls. 133/143), refutando o réu os argumentos apresentados pelo autor.

**É o relatório.**

Narrou o autor que, em julho de 2024, recebeu depósitos via PIX de sua esposa, totalizando R\$ 17.130,00, mas, ao tentar utilizar os valores, constatou que haviam sido transferidos indevidamente para terceiro por meio de duas operações (PIX de R\$ 9.900,00 e TED de R\$ 8.100,00), sustentou não ter realizado tais transações, sendo vítima de fraude decorrente da falha na segurança do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sistema bancário. Informou que, ao procurar esclarecimentos na agência, foi tratado com desdém e não obteve solução. Requereu a quantia subtraída (R\$ 18.000,00) e indenização por dano moral não inferior a dez salários-mínimos, alegando abalo psicológico, constrangimento e dificuldades financeiras.

O Banco Mercantil do Brasil apresentou contestação alegando não haver irregularidade em seu sistema e todas as operações foram realizadas pelo autor mediante uso de senha pessoal, no exercício regular do direito. As transferências via PIX para Alysson Santana de Jesus decorreram de ação própria do autor e continuou movimentando a conta normalmente antes e depois das transações, inexistindo indícios de fraude. Argumentou não haver dano moral, pois a situação configurou mero aborrecimento, sem violação à dignidade humana.

A apelação do autor não merece provimento. A sentença recorrida analisou corretamente a controvérsia, reconhecendo inexistir falha na prestação do serviço bancário. Embora a relação entre as partes seja de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor e pela súmula 297 do STJ, a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor não é absoluta, pois admite excludentes quando comprovada a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme §3º do referido artigo.

No caso, as transações ocorreram regularmente pelo sistema do banco, sem qualquer indício de falha ou vulnerabilidade interna. Ademais, verificou-se que o autor continuou movimentando sua conta normalmente após os fatos (fls. 98), circunstância que afasta a alegação de invasão ou defeito no serviço.

Logo, após análise dos autos, verifica-se não haver elementos probatórios suficientes que demonstrem falha na prestação de serviços ou deficiência nos sistemas de segurança da instituição financeira. O autor não apresentou provas concretas de que as transações decorreram de vulnerabilidade do sistema bancário ou de conduta negligente do réu.

Diante da ausência de prova de defeito na prestação do serviço, não há que se falar em restituição dos valores ou indenização por dano



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral, pois inexistente nexos causal entre a conduta do banco e o prejuízo alegado. A decisão recorrida deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do autor. Diante do trabalho desenvolvido pelos causídicos e o não provimento do recurso, majorados os honorários advocatícios para 12% do valor da causa, nos termos do disposto no artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, devendo ser observado o artigo 98, § 3º, do mesmo dispositivo legal.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora