



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277610

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010223-25.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA LIMA BORBOREMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Apelado: Maria Lima Borborema

Voto nº 0155

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORA IDOSA, APOSENTADA, VÍTIMA DE FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS MEDIANTE CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE RECONHECEU PARTE DA FRAUDE, MAS MANTEVE CONTRATOS ATIVOS COM DESCONTOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC E SÚMULA 479 DO STJ. FORTUITO INTERNO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FIXADA EM R\$ 5.000,00 MANTIDAS. PEDIDO SUBSIDIÁRIO DE COMPENSAÇÃO DE VALORES E REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO REJEITADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso contra sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, proposta pela autora em face da instituição financeira.

O magistrado de primeiro grau, entendeu que a autora, pessoa idosa e aposentada, foi vítima de fraude praticada por terceiros, consistente na contratação de empréstimos não autorizados e transferência via Pix, circunstâncias que evidenciam falha na prestação do serviço bancário. Fundamentou que a autora jamais utilizou serviços digitais, não possui celular e sempre realizou suas operações de forma presencial, sendo incompatível com seu perfil as transações realizadas. Destacou que o próprio banco reconheceu a ocorrência de fraude ao cancelar dois dos quatro contratos e instaurar procedimento para recuperação do valor transferido via Pix, embora tenha mantido ativos dois empréstimos, cujos descontos vinham sendo realizados diretamente no benefício previdenciário da autora.

Com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, o magistrado concluiu pela responsabilidade objetiva da

instituição financeira, por se tratar de fortuito interno, e aplicou a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para caracterizar o dano moral. Assim, declarou a inexigibilidade dos contratos nº 808604636, no valor de R\$ 6.056,00, com 36 parcelas de R\$ 565,91, e nº 910002261463, no valor de R\$ 813,00, com duas parcelas de R\$ 776,41. Condenou o réu à restituição em dobro dos valores já descontados, no montante de R\$ 2.263,64, acrescido de correção monetária e juros legais, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00. Determinou ainda o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Sustenta o apelante, preliminarmente, a impossibilidade de inversão do ônus da prova, alegando ausência de hipossuficiência técnica da autora. No mérito, defende a regularidade das contratações, afirmando que foram realizadas via internet banking mediante utilização de senha pessoal e autenticação eletrônica, apresentando logs e comprovantes das operações. Alega culpa exclusiva da autora por fornecer dados pessoais e permitir captura de imagem, invocando o art. 14, §3º, II, do CDC, e sustenta que se trata de fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva. Subsidiariamente, requer a compensação dos valores liberados e a redução do quantum indenizatório, sob o argumento de culpa concorrente da autora, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Ao final, pede a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, alternativamente, a redução da indenização e compensação dos valores.

Em contrarrazões, a apelada sustenta a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos. Argumenta que a relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC e a responsabilidade objetiva do fornecedor. Afirma que não houve qualquer conduta culposa da autora, que jamais forneceu senha ou dados pessoais, sendo vítima de golpe praticado por terceiros. Ressalta que o banco reconheceu a fraude ao cancelar dois contratos e instaurar procedimento para recuperação do Pix, evidenciando falha na segurança. Defende que a repetição do indébito em dobro é cabível, pois houve cobrança indevida sem engano justificável, e que o valor fixado a título de danos morais é proporcional e adequado às circunstâncias do caso, considerando a vulnerabilidade da autora e a gravidade do dano.

Requer, ao final, o desprovimento do recurso.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A controvérsia diz respeito à manutenção ou reforma da sentença que reconheceu a responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação do serviço, declarando a inexigibilidade dos contratos, condenando à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais, diante das alegações do apelante de culpa exclusiva da vítima, regularidade das operações e pedido subsidiário de redução do quantum indenizatório.

Inicialmente, quanto à preliminar de afastamento da inversão do ônus da prova, não assiste razão ao apelante. O art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, quando verossímil a alegação ou quando for hipossuficiente. No caso, a autora é idosa, hipossuficiente técnica e econômica, e apresentou alegações verossímeis corroboradas por boletim de ocorrência e documentos bancários. A inversão foi corretamente aplicada pelo juízo a quo, razão pela qual a preliminar deve ser rejeitada.

No mérito, verifica-se que as alegações do apelante não afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira. A autora demonstrou que jamais utilizou serviços digitais, não possui celular e sempre realizou suas operações de forma presencial, sendo incompatível com seu perfil as transações realizadas. O próprio banco reconheceu a ocorrência de fraude ao cancelar dois contratos e instaurar procedimento para recuperação do valor transferido via Pix, embora tenha mantido ativos dois empréstimos, cujos descontos vinham sendo realizados diretamente no benefício previdenciário da autora.

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. O §3º do mesmo dispositivo prevê excludentes apenas quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se verifica no caso concreto. Não há prova de fornecimento voluntário de senha pela autora, e a captura de imagem não autoriza contratação. A jurisprudência consolidada na Súmula 479 do STJ dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, a fraude configura fortuito interno, não afastando a responsabilidade do banco. Comprovados os descontos indevidos, é cabível a repetição em dobro dos valores, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois não houve engano justificável. Quanto aos danos morais, restaram configurados pela privação de renda mínima, angústia e tempo útil desperdiçado, aplicando-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. O valor fixado em R\$ 5.000,00 observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como precedentes para casos análogos.

O pedido subsidiário de compensação dos valores não procede, pois foram desviados via Pix e não reverteram em proveito da autora. Também não há elementos que justifiquem a redução do quantum indenizatório, pois não se comprovou culpa concorrente da autora.

Em razão do disposto no art. 85, § 11, CPC, os honorários advocatícios de sucumbência arbitrados ficam majorados para 12% sobre o valor da causa ao apelante, observando o grau de zelo do profissional, a natureza da causa, o tempo despendido e o local de prestação do serviço.

Ante ao exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Maria Lima Borborema, mantendo integralmente a sentença de procedência, majorando os honorários para 12% sobre o valor da causa ao apelante.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Relatora