



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000246414**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010489-98.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado APARECIDO BARBOSA DE PAIVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 20 de março de 2026.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1010489-98.2024.8.26.0047**

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

**Apelado: Aparecido Barbosa de Paiva**

**Comarca: Assis – 1ª Vara Cível**

**Juiz (a) de 1º Grau: Luciano Antonio de Andrade**

**Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Voto nº 35584**

DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo - Bancários – Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenizatória por danos morais – Sentença de parcial procedência – Sentença “extra petita” – Contrato de nº 808302663 (“Renovação de Empréstimo Imediato”, datado de 01/11/2024), que não foi incluído no pedido formulado – Descabimento da declaração de inexistência e da condenação de restituição de valores - Declaração, de ofício, de nulidade parcial da r. sentença - Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações fraudulentas – Contratação de empréstimo pessoal – Operação realizada por meio de “internet banking”, mediante o uso de credenciais e senha pessoal – Prestação mensal do contrato de mútuo firmado que se apresenta condizente com a capacidade econômica do autor – Contratação regular – Operação Pix impugnada – Além da inércia do banco em apresentar o LOG referente à transação controvertida, restou demonstrada a falha de seu sistema de segurança - Art. 32, da Resolução BCB nº 1º, de 12/08/2020, e art. 3º, da Instrução Normativa BCB nº 512, de 30/08/2024 - Limite de operações Pix que, para os recebedores pessoas naturais, durante o período diurno, corresponde ao “limite diário disponibilizado para a TED” ou ao “limite disponibilizado para transferências entre contas providas pelo próprio participante”, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário (art. 3º, §7º, I, e §10, da Instrução Normativa BCB nº 512) - Ausência de informação, pelo banco, do limite aplicável ao correntista – Ausência, ademais, de comprovação de anterior transferência Pix ao mesmo

beneficiário - Existência de culpa concorrente, o que exigia da instituição financeira providências para seu bloqueio - Repartição, ente as partes, do prejuízo - Dano moral, nas circunstâncias, não caracterizado - Indenização indevida - Sentença modificada - Decaimento recíproco - **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença proferida em 20/03/2025 (fls. 172/184), de relatório adotado, cujo dispositivo segue copiado: “JULGO[U] PROCEDENTES em parte os pedidos, para: 1. Declarar a invalidade da relação jurídica entre as partes referente aos contratos de empréstimo sob nº 808302663 e 808310519 (fls. 33/34 e 47), bem como declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes de tais contratações, devendo o réu se abster de realizar qualquer cobrança deles, inclusive de incluir o nome do autor em órgãos de proteção ao crédito por tais dívidas ou proceder a descontos no benefício previdenciário do autor; 2. Condenar o réu, ainda, a restituir de forma simples, o valor que estava na conta do autor de R\$ 1.169,75, bem como os valores descontados mensalmente para pagamento dos contratos de empréstimos referidos no item 1, com correção desde a data do desconto até o dia 29/08/24 pelo índice INPC e após essa data pelo índice IPCA, bem como acrescido de juros de mora desde a transação fraudulenta, sendo devido o percentual de 1% ao mês até 29/08/24 e após a taxa Selic. Deve-se observar ainda após 29/08/24 o disposto nos parágrafos do art. 406 do Código Civil, conforme redação dada pela Lei nº 14905/24; e, 3. Condenar a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 5.000,00, sendo que a quantia deverá ser corrigida desde esta data pelo índice IPCA, bem como acrescido de juros de mora desde a citação, sendo devido o percentual de 1% ao mês até 29/08/24 e após a taxa Selic. Deve-se observar ainda após 29/08/24 o disposto nos parágrafos do art. 406 do Código Civil, conforme redação dada pela Lei nº 14905/24. Como este decreto se dá em sede de cognição exauriente, e como forma de evitar a continuidade de descontos do benefício previdenciário da parte autora, antecipo os efeitos da tutela final de tal forma a impedir que o banco réu promova descontos do benefício previdenciário do autor, ou que promova outras formas de cobrança. Diante da sucumbência recíproca mínima, condeno a parte requerida no pagamento das custas e despesas processuais, além dos

honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em R\$ 1.000,00”.

Apelo do banco réu (fls. 195/202), oportunidade em que insistiu na alegação de regularidade da contratação dos empréstimos e das operações Pix controvertidas; que o “apelado realiza diversas transações em sua conta diariamente tendo realizado Pix para a mesma pessoa em diversas oportunidades, inclusive com a quantia decorrente do empréstimo bancário”; que as “contratações foram realizadas de acordo com os procedimentos internos estabelecidos pelo banco, em plena conformidade com as normas de segurança e diligência exigidas”; que os “referidos contratos somente foram efetivados após a expressa autorização da parte autora, que forneceu seus dados pessoais de forma voluntária e consciente”; que “é do consumidor a responsabilidade pelo uso do cartão magnético e o sigilo de sua senha, motivo pelo qual não há como imputar ao Banco Réu a responsabilidade por saques e transações feitas com a utilização destes elementos”. Rechaçou a condenação imposta a título de danos morais e, subsidiariamente, pugnou pela minoração da verba indenizatória arbitrada.

Contrarrrazões às fls. 205/210.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta, em 16/04/2025, é tempestiva e preparada (fls. 203/204).

E, nada obstante a certidão de fls. 257, observada a existência de condenação em montante líquido (devolução da quantia de R\$ 1.169,75; condenação, por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00; e honorários sucumbenciais de R\$ 1.000,00), deve a taxa judiciária incidente ser calculada sobre a soma total, e não sobre o valor atualizado atribuído à causa. Correta, assim, a quantia recolhida.

A sentença está proferida com fundamentação que segue

copiada: “(...) É o relatório. Fundamento e decido. Inicialmente, afasto a preliminar de falta de interesse de agir pela ausência de pretensão resistida, uma vez que o esgotamento da via administrativa não é requisito essencial de validade para o ajuizamento da presente demanda. Ademais, com a apresentação da contestação pela parte ré, verifica-se que eventual pedido administrativo realizado pelo requerente não seria acolhido pela instituição requerida. Superada a preliminar, o processo comporta julgamento no estado em que se encontra, com base no artigo 355, inciso I, do CPC, eis que as provas necessárias ao deslinde da causa já foram produzidas, sendo desnecessárias outras. Posto isto, a hipótese dos autos retrata típica relação de consumo, a ser regida pelas regras específicas do Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do E. Superior Tribunal de Justiça, que pacificou entendimento nesse sentido. Partindo da premissa de que o réu é fornecedor de serviços bancários, sua responsabilidade também há de ser analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, que visando a mais célere, completa e efetiva reparação dos danos sofridos pelo consumidor, operou substanciais alterações no direito positivo neste particular. A responsabilidade do fornecedor, em se tratando de relações de consumo, deve dar-se, como regra, independentemente da valoração do comportamento do sujeito, responsável. Basta, para tanto, que se contraponha a situação jurídica do causador do dano com a específica condição dos bens e dos fatos relacionados ao consumidor lesado. Incide, nestes casos, a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do produto e do serviço (cf. artigos 12 a 14 do CDC), bem como pelo vício do produto e do serviço (cf. artigos. 18 a 20, 21, 23 e 24), só afastada se provada a culpa exclusiva do consumidor (cf. § 3º, inciso III, do art. 12), certo ainda que a responsabilidade objetiva do banco é também oriunda do risco profissional da atividade por ele desenvolvida, prevista no parágrafo único do artigo 927 do novo Código Civil. A propósito, o dispositivo do Código Civil acima citado traz uma cláusula geral da responsabilidade sem culpa, baseada na ideia do risco criado e mitigado, ou não integral, dada a exigência de circunstância específica, além da causalidade entre a conduta e o dano, que está na particular potencialidade lesiva da atividade desenvolvida. Pois bem. O pleito autoral comporta acolhimento em parte. Anote-se que, no caso em tela, o requerente afirmou que tinha guardado em sua conta a quantia positiva de R\$ 1.169,75. Posteriormente, descobriu que um



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrato de empréstimo foi realizado, resultando no depósito de R\$ 2.649,66 em sua conta, o qual desconhece por completo. Em seguida, uma pessoa identificada como Levi Paulino de Souza retirou a totalidade do valor existente (R\$ 3.819,41), por meio de uma transação PIX. Acrescentou ainda que em dezembro/24 houve nova contratação à sua revelia, resultando no contrato de empréstimo consignado. Ora, não se pode ignorar a estranheza das operações que resultaram nos contratos de nº 808302663 e 808310519, considerando a forma como ocorreram: contratação de empréstimo e transferência PIX do valor obtido para conta de terceiro, realizadas no mesmo horário, com diferença de apenas 06 minutos (fls. 33 e 36). Ademais, sabe-se que em ações declaratórias negativas, em que se pleiteia o reconhecimento da inexistência de uma relação jurídica, o ônus da prova de demonstrar a existência da contratação é atribuído à parte requerida, caracterizando-se uma exceção à regra geral prevista no artigo 373 do Código de Processo Civil, uma vez que não se pode exigir da parte autora a realização de prova do fato negativo, qual seja, a inexistência de contratação. Destarte, se a parte autora questionar a validade de negócio jurídico não contratado e de eventual fraude realizada em sua conta, deverá a instituição financeira comprovar que o contrato foi efetivamente firmado pelo autor. A partir das teses defensivas trazidas pela Requerida, há que se registrar que a prática cotidiana tem revelado a existência de pontos de vulnerabilidade nos sistemas de segurança desenvolvidos pelas instituições financeiras para tentar aprimorar a utilização dos dados bancários de seus clientes. Cumpre anotar que, como dito, tendo o Autor alegado negativa de contratação, cabia ao Banco Requerido demonstrar a sua validade, ônus de que não se desincumbiu. (...) Malgradadas as alegações do Requerido, tratando-se de típica relação de consumo, o processo comporta julgamento com base na inversão do ônus da prova, como já anteriormente assinalado, diante da hipossuficiência da parte autora e da verossimilhança das alegações por ela trazidas (art.6º, VIII, do CDC). Diante da controvérsia instaurada, cabia ao réu provar suas alegações, no sentido que inexistiu qualquer defeito no serviço por ele prestado. Aliás, importa salientar que o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, ao tratar da responsabilidade dos fornecedores pelo fato do serviço, estabeleceu que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por

defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos", ressalvando em seu § 3º, que "o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; e ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". As provas dos autos, contudo, não são suficientes para ensejar o reconhecimento de qualquer causa de exclusão de responsabilidade da instituição financeira. Pelo contrário, corroboram a probabilidade de que a operação questionada pelo Autor tenha sido realizada de forma fraudulenta, para o que concorreram as fragilidades do serviço prestado. Nessas condições, o sistema de detecção de fraudes deveria ter sido acionado automaticamente em tempo real, impedindo que a transação fosse concluída, especialmente diante do atual cenário de inúmeras fraudes perpetradas contra pessoas idosas e com pouca instrução, como o autor. Ao oferecer a possibilidade de contratações tão facilitadas a pessoas com essas características, o banco assumiu o risco da ocorrência de fraudes e deve agora arcar com as consequências desse risco. Fora de dúvidas, portanto, que o autor foi vítima de fraude perpetrada por terceiro. Em casos tais, havendo elementos objetivos de falha na prestação do serviço, a instituição financeira que, por sua desídia, permite a atuação dos falsários deve ser responsabilizada a indenizar completamente os danos causados ao consumidor. Trata-se de dar aplicação aos artigos 6º, VI, e 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor. Ainda que assim não fosse, não se pode fechar os olhos ao disciplinado no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil: "Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem". Considerando toda a estrutura e os procedimentos de segurança que devem ser adotados - que, inclusive, exigem dos consumidores diversos encargos para, ao menos em tese, manter seus sistemas em operação -, às instituições financeiras ordinariamente deve ser imputado o ônus de demonstrar que transações impugnadas foram efetuadas pelo próprio correntista. É sabido que as instituições financeiras potencializam seus lucros de forma legítima ao ampliar os instrumentos de acesso dos correntistas aos serviços, por meio da internet e pulverizando caixas de autoatendimento dentro e fora de agências bancárias. Ocorre que, com a extensão da rede de operação, se aumenta naturalmente o espaço para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudes. No campo das inovações tecnológicas há, felizmente, instrumentos de segurança disponíveis para evitar fraudes, como é o caso de biometria e reconhecimento facial. Todavia, as instituições ordinariamente optam por procedimentos menos custosos e, conseqüentemente, menos seguros. Tal postura é pautada na relação de custo-benefício que certamente envolve a análise dos riscos de fraudes decorrentes das fragilidades de seus sistemas. Deve incidir, portanto, a 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 das operações bancárias". Assim, deverão ser declarados inexigíveis os contratos de empréstimo de nº 808302663 e 808310519 e restituído o valor que se encontrava em conta do autor (R\$ 1.169,75), restituindo-se as partes ao estado anterior à fraude. (...) A hipótese, portanto, é de acolhimento do pedido, seja para declarar a inexistência da contratação dos empréstimos, condenar o réu a restituir os valores debitados em sua conta referentes a eles e, para abster-se de promover débitos futuros. Deverá ainda, o Banco requerido restituir ao autor o valor que estava em sua conta (R\$ 1.169,75), haja vista que o empréstimo fraudulento foi contratado no valor de R\$ 2.649,66 e a transferência fraudulenta realizada (fl. 36) corresponde exatamente à soma desse valor com o valor previamente existente na conta do autor. Mas a restituição dos valores já debitados em razão dos contratos de empréstimo e do montante que estava na conta do autor antes da fraude (R\$ 1.169,75) dar-se-á de forma simples, tendo em vista ausência de comprovação de que houve violação ao princípio da boa fé objetiva, mesmo porque a instituição ré é igualmente vítima do falsário. Passo a análise do pedido de indenização por dano moral. Nesse particular, novamente se tem que o pedido é procedente. É que o defeito na prestação do serviço é evidente, como acima consignado. Ademais, observa-se no presente caso que a constatação de contrato fraudulento trouxe necessidade da parte autora de se movimentar pessoalmente, saindo de sua rotina, para resolver questões de ordem financeira que não deu causa, tomando-lhe tempo e esforços, como a contratação de advogado, juntada e entrega dos documentos etc (Teoria do desvio produtivo), sem perder de vista o tempo que a situação levará para se regularizar, que causa ansiedade e insegurança naturalmente. Assim, no presente caso, o valor da compensação financeira pela lesão ao patrimônio imaterial deverá



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

levar na conta, o dissabor causado por ser vítima da fraude, o embaraço na sua rotina, o gasto de energia para resolver o problema. Desta forma, considerando as peculiaridades do presente caso e a quantidade de contratos envolvidos, entendo como razoável que o valor de indenização por dano moral seja fixado no valor de R\$ 5.000,00”.

Incontroverso nos autos, a relação contratual entre as partes, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiros.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a fraude perpetrada caracteriza a excludente da culpa exclusiva de terceiro, ou de falha de segurança na prestação de serviços da instituição financeira.

A relação jurídica-contratual é de consumo, do que incidente o CDC e a regra do artigo 6º, VIII, e CPC, art. 373, II.

Alega o autor que, em 04/11/2024, “tinha 'guardado' em sua conta bancária e fruto de suas economias, a quantia de R\$ 1.169,75” e que, “estranhamente”, foi realizado em seu nome “empréstimo no valor de R\$ 2.649,66”; que o saldo em sua conta corrente passou a ser de R\$ 3.819,41; que, posteriormente, “uma pessoa de nome Levi Paulino de Souza”, mediante transferência Pix, “tirou de sua conta bancária a quantia de R\$ 3.819,41, praticamente 'limpando' a mesma”; que “não é perfil da requerente contratar empréstimo consignado nos termos daquele concedido pelo banco réu”; que o “contrato é completamente lesivo, pois consta taxa mensal de 17,50% ao mês e, pasmem, 592,56% ao ano, totalmente inadmissível”.

O Banco réu alegou a regularidade das transações controvertidas, que foram efetivadas via “internet banking” e mediante uso de senha pessoal. Juntou cópias do “Extrato Financeiro” referente ao contrato “Empréstimo Imediato CC” (fls. 84/85); de extrato de movimentação financeira da conta corrente de titularidade do autor (fls. 86/87); da “Contratação de Empréstimo Imediato” de nº



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

808310519, datada de 04/11/2024 (fls. 88/89); do “Comprovante de Abertura de Relato de Infração” de ID nº E17184037202411041608wSZ8sYc0PhO, no valor de R\$ 3.819,41, realizada em 24/11/2024 (fls. 90); e do LOG referente ao contrato de “Empréstimo Imediato - CC”, datado de 24/11/2024 (fls. 102).

Apresentou, também, comprovante de transferência da quantia de R\$ 12.649,66, efetivada em 04/11/204 (fls. 83).

Em réplica, insistiu o autor na falha na prestação do serviço bancário, na medida em que foi autorizada a realização de transações fraudulentas por terceiro desconhecido.

Conforme se vê da peça inicial, a pretensão manifestada tem por objeto a discussão sobre a regularidade da contratação do “Empréstimo Imediato CC” de nº 808310519, efetivado em 04/11/2024, bem como da transferência Pix da quantia de R\$ 3.819,41, realizada no mesmo dia (fls. 02, 26, 33/34 e 36).

Embora a parte autora, às fls. 46/50, tenha alegado posterior ciência da contratação de outro empréstimo junto ao banco réu que não reconhece (“Renovação de Empréstimo Imediato” de nº 808302663, datado de 01/11/2024 – fls. 47), cumpre esclarecer, todavia, que não houve formal apresentação de emenda à inicial para a inclusão do referido contrato no pedido formulado; houve, tão-somente, renovação do pedido de concessão da antecipação dos efeitos da tutela, denegada anteriormente (fls. 38/39).

Ademais, em se tratando de contrato firmado em momento anterior ao contrato de empréstimo efetivamente controvertido (nº 808310519, realizado em 04/11/2024; e “Renovação de Empréstimo Imediato” de nº 808302663, realizada em 01/11/2024), por corolário lógico, tem-se que a mencionada “renovação” se refere a contrato diverso, não albergado pelo pedido inicial.

Assim, de ofício, declaro a parcial nulidade da sentença, com

o afastamento da declaração de inexistência do contrato de nº 808302663 e, por conseguinte, da condenação imposta de restituição de valores.

No caso dos autos, trata-se de contrato digital, e sobre a expressão de vontade e liberdade de forma nos negócios, o CC, art. 107 estabelece: *“A validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir”*; e, não há exigência legal de forma escrita presencial para os contratos bancários. E, justamente por ser digital, não há que se falar na apresentação de via assinada e realização de perícia.

Na lição de Sílvio de Salvo Venosa: *“No contrato, a manifestação da vontade é livre, quando não for prescrita uma forma pela lei; ou quando assim não o fazem as próprias partes. Destarte, a vontade no contrato pode manifestar-se verbalmente e por escrito, seja por instrumento particular, seja por instrumento público”* (Direito Civil, Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos, Ed. Atlas, 12ª Ed., pg. 433).

E, Caio Mário da Silva Pereira leciona: *“O elemento formal no direito do contrato não tem importância senão em linha de exceção. Normalmente as convenções se concluem pelo simples acordo de vontades, independentemente de qualquer materialidade que estas revistam. (...) ou expressam a sua vontade por escrito, adotando ora o instrumento particular, ora o público, por comodidade ou segurança. (...) Resumindo: em princípio, os contratos celebram-se pelo livre consentimento das partes, salvo quando a lei impõe, como essencial a obediência ao requisito de forma (Código Civil, art. 107)”* (Instituições de Direito Civil, Vol. III, Contratos, Ed. Forense, 24ª Ed. 2020, pg. 33).

E para contratação de empréstimo consignado em benefício previdenciário, estabelece a IN 28/2008: *“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras,*

*desde que: (...) III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência”.*

Importante ainda consignar o disposto na MP nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que “Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências”:

*“Art. 1º Fica instituída a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.*

*Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.*

*§1º As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916 - Código Civil.*

*§2º O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento”. (g)*

Estabelecidas tais premissas, cabe análise das provas produzidas no caso concreto.

Com efeito, os documentos juntados às fls. 88/89 e 102 – diga-se, cuja veracidade não foi impugnada especificamente em réplica -, demonstra que a contratação do empréstimo controvertido “Empréstimo Imediato CC” foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizada via canal de “internet banking”, e assinado eletronicamente, mediante uso de senha pessoal:

DECLARO QUE NÃO TENHO DÚVIDAS E ESTOU DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES ESTIPULADAS NA PRESENTE CONTRATAÇÃO, EFETUADA MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DA MINHA ASSINATURA ELETRÔNICA.

Com efeito, é de experiência comum (atr. 375, do CPC), que a contratação realizada mediante canal de “internet banking” é efetivada mediante acesso e uso de credenciais e senha pessoal.

E, do documento de fls. 37, verifica-se que o valor da prestação mensal do contrato impugnado (R\$ 502,99 – fls. 33 e 88) se apresenta consentânea com a renda mensal percebida pelo autor (R\$ 3.383,16).

Some-se, ademais, que falecem nos autos prova apta que pudessem comprovar o eventual vazamento de dados propiciado pelo banco réu, em violação à LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

Nesse sentido é o entendimento desta Corte em casos parelhos:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Indenização. Entrega dos cartões de crédito/débito e respectiva senha a suposto preposto do requerido. Responsabilidade do banco. Inocorrência. Culpa do consumidor, que deu causa ao dano. Ausência de conduta culposa/negligente da instituição financeira, alheia ao desdobramento causal. Reparação indevida. Ação improcedente. Sentença mantida. Recurso não provido” (Apelação nº 1022057-70.2015.8.26.0001, Rel. Des. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, julgada em 22/08/2017).*

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência concessiva da inexigibilidade do débito. Indenização por dano moral negada. Recurso do réu para afastar a inexigibilidade, sob alegação de que a culpa pela despesa é da autora, que*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*forneceu o cartão e a senha ao estelionatário. Golpe do motoboy. Recurso acolhido. Sentença reformada. Ocorrência de fortuito externo que impede a responsabilidade objetiva do Banco. Autora que omitiu o golpe sofrido na inicial e, em depoimento pessoal, pretendeu desdizer a conversa que foi gravada na ocasião do contato telefônico entre as partes. Falta de diligência da autora na guarda do cartão e da senha. Inversão do ônus da sucumbência, devendo a autora arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios ao réu, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com fundamento no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. RECURSO PROVIDO” (Apelação nº 1006595-10.2014.8.26.0001, Rel.ª Des.ª Cristina Medina Mogioni, 12ª Câmara de Direito Privado, julgada em 09/08/2017).*

E, embora a parte ativa, na peça inicial, tenha alegado a suposta abusividade da taxa de juros anual prevista em contrato (fls. 03), não foi formulado expresso pedido de revisão do contrato, do que resta afastado seu conhecimento.

Lado outro, no que toca à transação Pix controvertida, no valor de R\$ 3.819,41, não prospera a irrisignação manifestada pelo banco réu, ora apelante.

Além da inércia do banco réu de apresentar o LOG referente à transação PIX questionada – o documento de fls. 90 se limita a comprovar a abertura do processo administrativo de contestação apresentada pelo correntista -, dos elementos de prova carreados aos autos, possibilitam reconhecer que deveriam ter sido acionados os mecanismos de segurança bancária.

Com efeito, a Resolução BCB nº 1, de 12/08/2020, que instituiu a modalidade de transferência bancária Pix, em seu art. 32, assim estabelece:

*“Art. 32. Os participantes do Pix devem:  
I - cumprir o disposto neste Regulamento;  
II - zelar pela imagem, a integridade e a segurança do Pix;  
III - reportar ao Banco Central do Brasil, caso tome*

*conhecimento da existência de fatos que possam comprometer a imagem, a integridade e a segurança do Pix;*

*IV - ofertar a iniciação e o recebimento de Pix para todos os usuários finais, caso enquadrados na modalidade provedor de conta transacional;*

*V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; [\(Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.\)](#)*

*VI - conferir tratamento não discriminatório para os diferentes participantes do Pix com os quais estabelecerem relação para a prestação do serviço, em termos de qualidade e de preço do serviço prestado; [\(Redação dada pela Resolução BCB nº 342, de 26/9/2023.\)](#)*

*VII - utilizar as informações vinculadas às chaves Pix para fins de segurança do Pix, de que trata o art. 59, §§ 1º e 2º, como um dos fatores a serem considerados para fins de autorização e de rejeição de transações no âmbito do Pix; [\(Redação dada pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

*III - comunicar aos titulares de contas transacionais providas pelo participante que sejam pessoas naturais a ocorrência de incidente de segurança com dados pessoais envolvendo banco de dados relacionado a componente ou a infraestrutura do Pix, mesmo que o participante provedor da conta não seja o responsável pelo incidente e ainda que o incidente de segurança não possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, nos termos definidos pelo Banco Central do Brasil em documento específico; e [\(Redação dada pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

*IX - possuir mecanismos de monitoramento e de ação contra usuários recebedores que enviem instruções de pagamento indevidas no âmbito do produto Pix Automático ou que enviem ofertas excessivas requisitando autorização para inclusão de transações no Pix Automático. [\(Incluído pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

*§ 1º O Banco Central do Brasil estabelecerá em documento específico os procedimentos operacionais relativos à comunicação de que trata o inciso VIII do caput. [\(Transformado em § 1º pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

*§ 2º Para os fins do disposto no inciso IX do caput, considera-se excessivo o envio de oferta requisitando autorização para inclusão de transações no Pix Automático: [\(Incluído pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

*I - para pessoa física ou jurídica que não tenha qualquer tipo de relacionamento ativo com o usuário recebedor, seja como o*

*usuário de produtos ou serviços fornecidos ou como devedor indicado em fatura ou outro documento de cobrança; ou [\(Incluído pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

*II - para o mesmo usuário pagador que não tenha autorizado uma oferta anterior requisitando autorização para inclusão de transações no Pix Automático relativa à idêntica proposta para o fornecimento de produto ou serviço enviada há pelo menos trinta dias corridos. [\(Incluído pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.\)](#)*

E a Instrução Normativa BCB nº 512, de 30/08/2024, em seu art. 3º (redação original, anteriormente à alteração promovida pela Instrução Normativa BCB nº 669, de 29/09/2025), assim estabelecia:

*“Art. 3º. Os participantes provedores de conta transacional do Pix devem estabelecer limites máximos de valor para iniciação de transações Pix, com finalidade de compra ou de transferência, por conta transacional, para usuários pagadores pessoa física.*

*§1º Os limites devem ser estabelecidos por período, com possibilidade de diferenciação do limite estabelecido para o período diurno e para o período noturno, caso o usuário recebedor seja pessoa física.*

*§2º O período diurno de que trata o § 1º compreende, em geral, o período entre as 6 horas e as 20 horas.*

*§3º O período noturno de que trata o § 1º compreende, em geral, o período entre as 20 horas e as 6 horas.*

*§4º Os horários dispostos nos §§ 2º e 3º referem-se ao horário do domicílio cadastral do usuário pagador associado à sua conta transacional ou ao horário de Brasília, a critério de cada participante.*

*§5º Os participantes poderão, a seu critério, ofertar funcionalidade para que o usuário final possa solicitar que o período noturno compreenda o período entre as 22 horas e as 6 horas.*

*§6º Caso, por solicitação do usuário final, o período noturno passe a compreender o período entre as 22 horas e as 6 horas, o período diurno deve passar a compreender o período entre as 6 horas e as 22 horas.*

***§ 7º Caso o usuário recebedor seja pessoa física, o limite por período para transações Pix de que trata o caput, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário, deve ser igual:***

***I - ao limite diário disponibilizado para a Transferência Eletrônica Disponível (TED), para o período diurno; e***

***II - a R\$1.000,00 (mil reais), para o período noturno, caso o usuário recebedor seja pessoa física distinta do usuário pagador.***

*§ 8º Caso o usuário recebedor seja pessoa jurídica, o limite deve ser:*

*I - estabelecido por dia; e*

*II - igual ao limite diário disponibilizado para a TED, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário.*

*§9º O disposto no § 8º não se aplica a transações relativas ao produto Pix Automático.*

***§10. Caso o participante não disponibilize TED, os limites de que tratam o inciso I do § 7º e o inciso II do § 8º não podem ser inferiores ao limite disponibilizado para transferências entre contas providas pelo próprio participante, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário.***

*§11. Os limites para usuários recebedores pessoa física e para usuários recebedores pessoa jurídica devem ser independentes entre si.*

*§12. As transações referentes à devolução de que trata a seção I, capítulo XI do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020 não devem sensibilizar os limites de que trata o caput". (g)*

No caso, como se vê do documento de fls. 36, a transação Pix impugnada teve como beneficiário a pessoa natural Levi Paulino de Souza, CPF nº \*\*\*.412.137-\*\*, e foi realizada durante o período diurno (13h08min, do dia 04/11/2024).

Ausente comprovação pelo banco réu do limite aplicável ao correntista e/ou expressa solicitação deste para a consecução da transação questionada, emerge sua irregularidade.

Ademais, diversamente do alegado pelo banco, do extrato de movimentação bancária careado aos autos (fls. 35/36 e 86/87), não se verifica a realização de anterior transferência Pix ao beneficiário Levi Paulino de Souza.

Nesse contexto, subiste culpa concorrente do banco réu, devendo ser repartido, entre as partes e em igual proporção, o valor das transações PIX irregulares.

O valor a ser restituído comporta atualização monetária pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do parágrafo único do artigo 389, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, da data deste julgamento, e acrescendo-

se juros de mora pela taxa SELIC, menos a correção monetária, conforme metodologia e ato do BACEN, consoante os termos do artigo 406, também do Código Civil, na alteração pela Lei nº 14.905/2024, a contar da citação (CC, art. 405).

No que tange ao dano moral, ainda que evidenciada culpa concorrente do banco, a situação vivenciada não ultrapassou a seara do mero aborrecimento, sem qualquer repercussão e ofensa aos direitos de personalidade ou submissão a situação vexatória capaz de ensejar dano moral passível da indenização que assegura a CF, art. 5º, X. É fato que houve a transferência indevida de valores a terceiros, mas não há elementos a demonstrar que esta circunstância tenha caracterizado o dano moral alegado na causa de pedir.

O dano moral comporta indenização quando o evento resulta em indubitável reflexo no íntimo da pessoa, gerando mal-estar psíquico, no que não se enquadram descumprimentos contratuais e situações mesmo que oriundas de fraudes, mas sem reflexos aquilatáveis, cuidando então de mero aborrecimento das ocorrências no relacionamento bancário.

Nesse sentido, leciona Silvio de Salvo Venosa: “Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor mezinha da vida que pode acarretar a indenização” (Direito Civil, Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, 12ª Ed., 2012, pg. 46).

Na lição de Flávio Tartuce: *“Tanto doutrina como jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral”* (Manual de Direito Civil, volume único,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ed. Método, 6ª Ed., 2015, pg. 529).

Na mesma conformidade, o Ministro Cesar Asfor Rocha, no julgamento do REsp nº 606.382-MS, assim se posicionou: *“O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se DIRIGE”*.

Nesse sentido:

*“A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercute na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista”. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).*

E precedentes desta C. Câmara: Ap.  
1013008-85.2018.8.26.0005; 1003117-07.2021.8.26.0564;  
1001328-06.2020.8.26.0435.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a r. sentença segue parcialmente modificada.

O decaimento é recíproco (CPC, art. 86, caput), de modo que arcam as partes em proporção com custas e despesas processuais, e cada qual com honorários advocatícios dos advogados da parte contrária, no percentual da sentença, mas incidindo sobre o proveito obtido na ação/recurso (CPC, art. 85, § 2º), com honorária mínima de R\$ 1.804,00 para não aviltar a atividade da advocacia e se dar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eficácia ao Tema STJ 1076; é vedada compensação (CPC, art. 85, § 14).

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**