



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000169845

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011741-67.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante THEREZA DOS SANTOS (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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48282

APEL. N° : 1011741-67.2024.8.26.0361

COMARCA: MOGI DAS CRUZES

APTE. : THEREZA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.

Caso em Exame.

Autora apela contra r.sentença que julgou improcedente pedidos de declaração de inexigibilidade de débitos e de indenização por dano moral. Afirma que houve o furto de seu cartão bancário e que os empréstimos foram firmados por terceiro, que se apossou indevidamente de seus pertences, não sendo válidas as contratações.

Questão em Discussão.

Analisar (i) a regularidade das contratações impugnadas; (ii) a forma de devolução dos valores já adimplidos; e (iii) a caracterização do dano moral e a sua dimensão.

Razões de Decidir.

A falha na segurança do serviço bancário está configurada, pois as operações realizadas eram atípicas e fora do padrão de consumo da autora.

Nesse contexto, o simples fato de as operações terem sido realizadas em terminal de autoatendimento, com possível uso de cartão e senha, não conduz à validade dos empréstimos, conforme precedentes.

O dano moral também está caracterizado, considerando o nível de transtorno experimentado pela autora. A indenização deve ser fixada em patamar razoável.

Dispositivo e Tese.

Recurso provido.

Tese de julgamento: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e ilícitos praticados por terceiros no contexto das operações bancárias.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011.

TJSP, Apelação Cível 1015258-83.2024.8.26.0554, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, j. 29/01/2025.

TJSP, Apelação Cível n. 1001835-51.2023.8.26.0664, Rel. Francisco Giaquinto, j. 17/04/2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignada com o teor da respeitável sentença de fls. 164-166, que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de débitos e de indenização por dano moral, apela a autora (fls. 169-176).

Sustenta, em apertada síntese, que, contrariamente ao consignado na r. sentença, sua única movimentação mensal é o saque de seu benefício previdenciário.

Aponta que a fraude ocorreu no dia 06 de maio de 2024, data em que foi vítima de furto mediante fraude.

Afirma que foram realizados três empréstimos e múltiplos saques, num intervalo de apenas doze minutos, sequência atípica e totalmente incompatível com as habilidades da autora, com 85 anos à época dos fatos.

Defende que faz jus ao reconhecimento da inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos pessoais contratados de forma fraudulenta, além de indenização pelo dano moral experimentado.

Pede, nesses termos, a reforma da r. sentença combatida.

Contrarrrazões às fls. 185-195.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de ação com pedidos de declaração de inexigibilidade de débitos e de indenização por dano moral, na qual a autora narra que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi vítima de furto em via pública, no dia 06/05/2024, o que acarretou a subtração de seu cartão do banco réu.

Afirma que, após realizar saque de sua conta poupança, no valor de R\$4.000,00, foi abordada por pessoa que lhe ofereceu um "benzimento".

Aduz que *"ingenuamente, (...) permitiu seu 'benzimento', bem como da quantia que tinha sacado, que logo após, foi guardada em um envelope. A Requerente continuou com seus afazeres naquele dia e ao chegar em casa por volta das 20h30min foi conferir o conteúdo do envelope e percebeu que foi enganada, pois no lugar do dinheiro havia apenas um bloco de papéis. Ao verificar sua bolsa constatou que seus cartões bancários também haviam sido furtados"* (fls. 03-04).

Assim que notou o ocorrido, solicitou o auxílio de sua filha para entrar em contato com o banco e promover o cancelamento dos cartões, tendo, neste momento, observado as contratações de três empréstimos pessoais, nos valores de R\$1.400,00, R\$3.800,00 e R\$390,00, na modalidade eletrônica, seguidos de cinco saques sucessivos, totalizando R\$4.700,00.

O réu argumentou que as transações seriam regulares e que teriam sido realizadas mediante a utilização de cartão e senha.

Na hipótese em exame, fica clara a situação de vulnerabilidade da consumidora, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o banco é quem detém o domínio da informação.

A narrativa da petição inicial corresponde àquela que constou do boletim de ocorrência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls.19-21), bem como é corroborada pelos documentos juntados, referentes à movimentação em sua conta bancária e à contestação das operações realizadas perante a instituição financeira.

Como se sabe, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

As operações contestadas ocorreram todas no dia 06/05/2024, **num intervalo de poucos minutos**, data em que afirma a autora ter ocorrido o furto de seus cartões bancários, e **fogem completamente do padrão de consumo** observado anteriormente (fls. 24).

Com efeito, a autora é idosa, com **85 anos** na data dos fatos, mostrando-se, de fato, inverossímil que pudesse realizar, num intervalo de apenas doze minutos, a contratação de três empréstimos pessoais (fls. 25-30).

Ademais, foram realizados, na sequência, cinco saques sucessivos, em valores elevados.

Logo, cabia à instituição financeira ré disponibilizar, em seus sistemas, mecanismos de alerta ou de bloqueio para transações suspeitas, sobretudo considerando-se a automação do atendimento.

O monitoramento das transações bancárias é providência **inerente à atividade bancária**, estando compreendida em seus riscos.

Isto porque: **(i)** aos bancos, incumbe a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

guarda e a vigilância dos valores neles depositados;
(ii) diversos diplomas normativos, como a legislação atinente aos crimes de lavagem de capitais, impõem às instituições financeiras tal monitoramento, de maneira que não lhes é estranha a obrigação de vigilância sobre as operações bancárias.

Assim, a elaboração de um perfil de correntista, longe de significar uma *curatela* sobre os correntistas, é impositiva e constitui relevante ferramenta de prevenção de riscos e de ilicitudes no âmbito da atividade bancária.

Fica, portanto, evidente a falha na prestação dos serviços bancários, diante da ausência de segurança que o consumidor poderia deles razoavelmente esperar (CDC, art. 14, §1º).

Trata-se de providências que deveriam ter sido adotadas pelo banco réu, pois relacionadas com o dever de guarda e custódia do patrimônio dos correntistas, inerente à atividade financeira.

Ademais, também cabia ao banco réu demonstrar a regularidade das operações realizadas, bem como a configuração de algum elemento de convicção excludente da sua responsabilidade; ônus que lhe cabia e do qual, todavia, não se desincumbiu.

A fraude bancária decorrente da prática de crime **não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva** do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479

do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que 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**" (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do Eg.Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art. 543-C):

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.** 2. **Recurso especial provido**" (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único), o fato de se tratar de fraude praticada por terceiros não exime o banco do dever de indenizar aqueles que de boa-fé sofreram prejuízo.

Tivesse sido constatado pelo banco que as operações não eram compatíveis com o padrão de consumo da titular do cartão, os prejuízos verificados seriam, ao menos, inferiores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, como se observa, **o fato de as operações se realizarem com senha, por si só, não exime os bancos da sua responsabilidade**, pois existe para estes “*O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores*”, ensejando a sua responsabilidade “*pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país*” (REsp n. 1.995.458/SP, **relatora Ministra Nancy Andriahi**, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Dessa forma, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, par. único), o fato de se tratar de fraude praticada por terceiros, como dito, não exime o banco do dever de indenizar aqueles que de boa-fé sofreram prejuízo.

Não há, pois, demonstração de que os mútuos impugnados tenham sido pactuados pela consumidora ou de que tenha ela colaborado de forma definitiva para o seu aperfeiçoamento.

Por esses motivos, em síntese, deve ser reconhecida a inexigibilidade do débito referente àqueles empréstimos, com a consequente devolução das parcelas eventualmente já quitadas.

Nesse particular, à luz do entendimento consolidado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça, em precedente de sua Corte Especial, deve haver distinção entre as cobranças realizadas até **30 de março de 2021** e aquelas que ocorreram em momento posterior.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto às cobranças efetivadas **após a data de 30 de março de 2021**, deve ser acatada a tese firmada pela Eg. Corte Especial no aludido paradigma, a saber: *"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"* (STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Pois bem.

No caso em tela, os contratos foram celebrados em **maio de 2024** (fls. 25-30), de tal modo que todo o período de cobrança é alcançado pela tese transcrita acima.

Assim colocada a questão, em alteração de posicionamento anterior e aderindo ao entendimento majoritariamente adotado por esta Colenda 13^a Câmara de Direito Privado, deve ser reconhecida, aqui, a violação à boa-fé objetiva pela instituição financeira, por seus correspondentes ou por quem, em seu nome, intermediou a contratação de seus serviços.

A conduta de realizar descontos em conta corrente, sem a garantia de segurança da identidade e, sobretudo, do consentimento da consumidora quanto à contratação, viola frontalmente a boa-fé objetiva, o que basta para a imposição do dever de repetição **em dobro**.

Da mesma forma, é preciso reconhecer a configuração do **dano moral** reclamado.

Conforme já decidiu o Eg. Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, há *“inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto”* (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Nesse contexto, verifica-se que o dano moral ficou ainda configurado porque os descontos recaíram sobre verba alimentar da autora, pessoa idosa e de poucos recursos, tanto que lhe foi deferida a gratuidade da justiça (fls. 48-49), o que evidencia a privação indevida de valores, apta a prejudicar a sua subsistência.

Assim já decidiu esta douta Turma Julgadora, na apreciação de hipóteses assemelhadas:

*Ação de indenização por danos materiais e morais. **Autora vítima de roubo e que teve o cartão subtraído.** Operações impugnadas foram realizadas em curto espaço de tempo e fogem do perfil da consumidora. Situação que deveria despertar alerta e bloqueio pelo réu, o que não ocorreu. Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Inteligência do Recurso Repetitivo*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nº 1.199.782/PR e Súmula nº 479, ambos do E. STJ. Ausência de excludentes. Inexigibilidade das transações bem reconhecida. Danos material e moral configurados. "Quantum" indenizatório a título de dano moral majorado para R\$ 5.000,00. Correção monetária. Incidência a partir do arbitramento. Juros moratórios decorrentes de responsabilidade contratual. Incidência a partir da citação. Verba honorária sucumbencial. Valor irrisório. Aplicação do art. 85, §§ 1º e 2º, do CPC. Majoração para 20% sobre o valor da condenação. Necessidade. Valor suficiente para remunerar adequadamente o patrono da autora. A tabela da OAB não possui força vinculativa para o julgador, servindo de mero referencial. Precedentes do E. STJ e deste E. TJSP. Sentença parcialmente reformada. Apelo desprovido e recurso adesivo provido em parte. (TJSP; Apelação Cível n. 1015258-83.2024.8.26.0554; **Relator: Márcio Teixeira Laranjo**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 30/01/2025).

DECLARATÓRIA COM PEDIDOS DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – **Transações bancárias, de elevados valores, não reconhecidas pelo autor, após roubo do aparelho celular** – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Diversas compras na função crédito,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na mesma data, no valor total de R\$ 49.344,40, além de débitos fraudulentos na conta corrente, no valor total de R\$ 5.245,69, e a utilização do limite de cheque especial (R\$ 4.900,00), deixando a conta do autor com expressivo saldo negativo – Negativações do autor com base no débito da referida fatura impugnada e no saldo devedor da conta corrente – Legitimidade passiva do Banco réu evidenciada – Banco réu não comprovou, ônus da prova que era seu, a regularidade das transações bancárias negadas de elevados valores, em curso espaço de tempo, e a inviolabilidade de seu sistema de segurança para coibir a consumação das transações eletrônicas negadas, em valores incompatíveis com o padrão de consumo e perfil do autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Inexigibilidade das despesas negadas que foram lançadas na fatura do cartão de crédito – Restituição do valor total subtraído da conta corrente do autor – Danos morais evidenciados – *Damnum in re ipsa*, que se comprova com o fato ilícito – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), não comportando modificação – Recurso negado. (TJSP, Apelação Cível n. 1001835-51.2023.8.26.0664, **Relator: Francisco Giaquinto**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, embora a lei não traga parâmetros para a fixação do valor indenizatório por dano moral, é certo que este deve ser definido em termos razoáveis e proporcionais, de tal maneira que, de um lado, não implique enriquecimento indevido da parte a ser indenizada, e, de outro, não avilte o sofrimento por ela suportado.

No presente caso, deve a indenização ser fixada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais); valor que, além de se mostrar adequado e suficiente para compensar o nível de transtorno experimentado, é compatível com o patamar normalmente adotado por esta Eg. 13ª Câmara de Direito Privado em diversos casos análogos.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento ao recurso de apelação**, para **(i)** declarar inválidos os negócios jurídicos descritos na petição inicial (contratos n. 000807612448; 000807612502; 910002041501); **(ii)** condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), montante que deverá ser acrescido de juros de mora desde a citação, observada a taxa Selic e descontada a correção monetária (STJ. AgInt no REsp 1723791/MS e REsp 1846819/PR, Lei 14.905/24), esta última calculada pela tabela prática do Tribunal, desde o arbitramento; **(iii)** condenar o réu à devolução, em dobro, das quantias já quitadas pela autora, sendo o valor acrescido de correção monetária, pela tabela prática do tribunal de Justiça, desde cada pagamento indevido, e de juros de mora desde a citação, também observada a taxa Selic.

Provido o recurso e julgada procedente a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ação, arcará o réu com as custas, outras despesas processais e honorários advocatícios, estes últimos arbitrados em 15% sobre o valor total da condenação.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

Relatora