



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012241-36.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado OSMAR PEREIRA DA SILVA (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), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n. 6694

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS E TRANSAÇÕES VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME:

Apelação interposta pela instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, declarando a nulidade dos contratos bancários impugnados, determinando a cessação das cobranças e condenando o réu à restituição simples dos valores descontados da renda do autor, com correção monetária e juros, compensando-se o valor apropriado pelo autor. A demanda decorre de múltiplas operações bancárias não reconhecidas - empréstimos consignados e transferências via PIX - que resultaram em descontos indevidos no benefício previdenciário do autor, aposentado. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i.) definir se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos causados por transações bancárias não reconhecidas e empréstimos fraudulentos; e (ii.) estabelecer se há direito à compensação de valores e à restituição das quantias indevidamente descontadas. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (a.) relação jurídica é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), sendo o banco réu fornecedor de serviços e o autor consumidor final, aplicando-se integralmente o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ; (b.) incumbe à instituição financeira, diante da negativa do consumidor quanto às contratações e transações, demonstrar a regularidade das operações, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, §1º, do CPC, ônus do qual não se desincumbiu; (c.) a ausência de prova de que as contratações foram realizadas pelo autor, bem como a inexistência de comprovação de uso de aparelho previamente habilitado ou de autenticação biométrica (violando o art. 5º da IN nº 138/2022 do INSS), evidencia a ocorrência de fraude e a falha do sistema de segurança; (d.) as instituições financeiras têm dever de segurança abrangendo a integridade patrimonial dos consumidores, devendo implementar mecanismos de monitoramento e bloqueio de operações atípicas, nos termos do art. 39-B da Resolução BCB nº 1/2020; (e.) a omissão na identificação e interrupção de transações destoantes do perfil de consumo caracteriza defeito na prestação do serviço, ensejando responsabilidade objetiva do banco, conforme entendimento consolidado no STJ (REsp 2.052.228/DF e REsp 1.995.458/SP) e Súmula 479 do STJ; (f.) reconhecida a

inexigibilidade dos empréstimos e transações via PIX não autorizadas, impõe-se a restituição dos valores indevidamente debitados; e (g.) não há compensação a ser majorada, pois o prejuízo é integralmente imputável à instituição financeira, bastando a devolução do quanto remanescente na conta da vítima. **IV. DISPOSITIVO :** Recurso desprovido. Sentença mantida integralmente.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte ré, contra a r. sentença proferida às fls. 403/405, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente, confirmando a tutela de urgência concedida, para:

"I- declarar a nulidade dos contratos com o réu, determinando que este cesse todas as cobranças deles decorrentes em face do autor; e

II- condenar o réu a restituir ao autor, de forma simples, os valores descontados dasua renda, com correção monetária desde a data do prejuízo, pela Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo até agosto/2024 e com base no IPCA-E a partir de setembro/2024, e juros de mora desde a citação, no patamar de 1% ao mês até agosto/2024 e pela Selic deduzida do IPCA-E a partir de setembro/2024, assegurada a compensação com o valor de R\$ 1.035,11, apropriado pelo autor." (fl. 405).

Embargada a sentença (fls. 409/413), a decisão de fl. 414 negou provimento.

Em suas razões recursais (fls. 417/438), a parte ré sustenta, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, vez que os eventos danosos ocorreram sem a sua participação, apenas servindo como meio de retirada de valores, diante da exclusiva liberalidade da parte autora. No mérito, argumenta que há a excludente de sua responsabilidade, vez que, tratando-se de relação de consumo e não houve falha na prestação dos seus serviços, impera-se a aplicação do art. 14, §3º do CDC. Destaca que o autor, deliberadamente, forneceu seus dados sensíveis, senhas e biometria aos golpistas, tratando-se o caso de fortuito externo. Entende que não estava obrigado à análise do perfil de consumo da parte, na medida que tal ação tem custos, se tratando de mera liberalidade de prestar ou não tal providência. Dos danos materiais, alega que o autor concorreu com culpa para a ocorrência do evento danoso, vez que facilitou a prática do golpe. Igualmente, argui que, para a restituição do status quo ante, será necessário que o autor devolva o que foi creditado na sua conta ou compensado por eventual condenação pecuniária. Requer a reforma da sentença para que seja dada a total improcedência dos pedidos em exordial.

Recurso tempestivo e preparado (fl. 455).

Contrarrazões a fls. 445/453, pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

Pois bem.

Narrou a parte autora, em sede de petição inicial (fls. 01/15), que foi vítima de diversas movimentações bancárias não reconhecidas, incluindo empréstimos consignados e operações via PIX, que resultaram em descontos indevidos em sua aposentadoria, sua única fonte de renda. Ele afirma que tais operações foram realizadas por terceiros, provavelmente em decorrência de falhas na segurança do sistema bancário da instituição requerida. Relata que, ao tentar sacar seu benefício previdenciário, percebeu a redução do valor disponível e, ao consultar o extrato bancário, identificou créditos oriundos de empréstimos e cartão consignado seguidos de transferências via PIX, todas não autorizadas por ele. Além disso, os extratos de pagamento do INSS demonstram descontos mensais significativos, como os valores de R\$ 785,10, R\$ 34,05, R\$ 86,88 e R\$ 82,45, que se repetem nas competências de janeiro, fevereiro e março de 2025. Também foram identificados débitos diretos na conta corrente do autor, como o pagamento de R\$ 702,06 referente a empréstimos não reconhecidos. Destacou a sua tentativa de resolver a situação de forma amigável, inclusive dirigindo-se pessoalmente à agência bancária em 24 de março de 2025, mas não obteve êxito. Pediu a concessão de tutela antecipada de urgência para a suspensão dos descontos no seu benefício previdenciário, além do julgamento procedente em sentença para declarar a inexigibilidade das transações, a condenação do banco réu ao ressarcimento do descontado de sua conta e indenização por dano moral em R\$ 15.000,00.

Pois bem.

A controvérsia cinge-se em aferir: (a.) a regularidade das transações questionadas, quais sejam, transações via pix, contratação de valores através de cartão de crédito consignado e empréstimo consignado; e (b.) se deve ocorrer a compensação de valores.

A relação entre as partes é de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), figurando a parte autora como destinatária final dos serviços bancário fornecidos pela parte ré. Ademais, o CDC é plenamente aplicável às instituições financeiras, nos termos do verbete contido na Súmula nº 297 do C. STJ.

Assim, diante da negativa de contratação dos empréstimos bancários e da realização das transações via pix, o ônus de refutar a versão autoral, ou seja, demonstrar a validade do contrato e das transações impugnadas, passou a pender sobre a instituição financeira, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC e do art. 373. §1º do CPC.

O extrato do autor (fls. 20/22) revela o recebimento de R\$ 36.129,31 relativos a operações de empréstimos, seguidos da remessa via pix dos valores a terceiro.

Por sua vez, com o intuito de comprovar a validade das transações, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerida carrou aos autos comprovantes de depósito de valores ao autor (fls. 277/283) e comprovantes de contratações de empréstimos em caixa eletrônico e *internet banking* (fls. 262/276).

Apesar de admissível a contratação do empréstimo via "Bankline", mediante assinatura eletrônica e autenticação, no caso, não há prova eficaz de que houve anuência pela parte requerente.

Observo que o banco réu não comprovou que as contratações foram realizadas através de aparelho habitualmente utilizado pela requerente, que se tratava de aparelho previamente habilitado, tampouco trouxe tais contratos aos autos.

Acresço, especificamente em relação aos cartões de crédito consignados, que a contratação sem coleta de reconhecimento biométrico ofende o disposto no art. 5º da Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS.

Todo esse conjunto probatório conduz ao reconhecimento da tese autoral de que não foi o responsável pelas transações impugnadas.

As movimentações na conta do autor destoam significativamente do perfil transacional do autor (*cf.* Extratos de fls. 152/319).

Registo que as instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

No tocante a transações via pix, observa-se um claro direcionamento da Resolução BCB nº 1, agosto de 2020, para que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil (vide art. 39-B).

Não é facultativa o fornecimento da prestação deste serviço de vigilância, senão um dever para quando de "meio de retirada de valores", tal como autodescreveu o recorrente (fl. 420).

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ que "(...) O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a

*idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*4. *A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.*5. *Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira (...)" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).*

Há de se reconhecer que *"A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço."* (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia 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"*.

De rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos empréstimos consignados e das transações via pix, acarretando o reconhecimento da necessária repetição do indébito.

Neste sentido, não cabe a rediscussão da compensação com o creditado em conta, pois identificada a responsabilização do recorrido pelo evento danoso. No contexto, persiste o que deliberado na r.Sentença: *" Cabe ressaltar que o autor recebeu, como crédito dos empréstimos, o total de R\$ 37.163,10 (R\$ 24.756,31 + R\$ 5.461,00 + R\$ 942,00 + R\$ 2.485,00, + R\$ 2.485,00 + R\$ 1.033,79) – fls. 309 e 312; parte (R\$ 36.127,99) direcionada ao golpista ou pessoa interposta ("laranja") por meio das transferências via pix indicadas na inicial e comprovadas também às fls. 309 e 312. Logo, a diferença (R\$ 1.035,11) foi apropriada pelo autor e deve ser devolvida ao réu, assegurada a compensação, para não haver enriquecimento ilícito."* (destaquei).

Por conseguinte, a sentença merece manutenção integral.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
JUÍZA RELATORA