



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000038422**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012242-63.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado RUBEM MARTINS SILVA SOBRINHO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº:** 52289  
**APELAÇÃO:** 1012242-63.2025.8.26.0562  
**COMARCA:** SANTOS (1ª VARA CÍVEL)  
**APTE.:** BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A  
**APDO.:** RUBEM MARTINS SILVA SOBRINHO  
**JUIZ 1º GRAU:** RAUL MARCIO SIQUEIRA JUNIOR

**DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA (GOLPE). RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em exame**

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido para condenar o réu à restituição de R\$ 2.500,00 a título de danos materiais e ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios (10% sobre o valor da condenação). O réu apelou, buscando a improcedência total da ação. Sustentou a inexistência de má prestação de serviços, alegando que a fraude foi aplicada externamente, e pleiteou o reconhecimento de culpa concorrente da vítima para, subsidiariamente, excluir ou reduzir o *quantum* indenizatório por danos morais.

**II. Questão em discussão**

Há 3 (três) questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira possui responsabilidade por danos decorrentes de fraude aplicada externamente ao cliente, configurando falha na prestação de serviço por omissão em mecanismos de segurança; (ii) saber se o reconhecimento de culpa concorrente da vítima ou de terceiro afasta ou diminui a responsabilidade do banco; e (iii) saber se o dano moral está configurado e se o valor arbitrado (R\$ 8.000,00) deve ser mantido ou reduzido.

**III. Razões de decidir**

Aplica-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Súmula 479 do STJ, pois os danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (a exemplo da transferência atípica via PIX) inserem-se no risco do empreendimento e configuram fortuito interno .

- O *modus operandi* da fraude, embora iniciado em ambiente externo, somente se concretizou devido à falha na prestação do serviço do banco, que não adotou medidas de segurança ou alerta mais rigorosas para transação de alto valor e desviante do perfil de consumo do correntista idoso, o que afasta a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.**
- O dano moral está caracterizado na modalidade *in re ipsa*, ou seja, pela ocorrência do próprio fato ilícito e suas consequências, notadamente a relevante e injusta redução patrimonial e o sofrimento gerado pela recusa administrativa da instituição em resolver o problema.**
- O *quantum* indenizatório fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) revela-se comedido e adequado, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como às particularidades do caso concreto.**

#### **IV. Dispositivo e tese**

**Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros (fraude bancária/golpe) que se concretizam por falha em seu sistema de segurança para detectar transações atípicas e elevadas, configurando fortuito interno e, portanto, falha na prestação do serviço. 2. O dano moral é *in re ipsa* na hipótese de falha de segurança que permite a consumação de fraude bancária, e a indenização deve ser mantida se arbitrada em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade."**

**Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, *caput* e § 3º, II; CPC, art. 85, § 11, e 1.026, § 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1197929/PR (Tema 466, recurso repetitivo), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011, DJe 12/09/2011; STJ, Súmula 479.**

1.- A sentença de fls. 137/142, complementada pela decisão em embargos de declaração de fls. 160/162, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente o pedido para o fim de condenar o réu à restituição de R\$ 2.500,00, a título de danos materiais. Foi o réu, ainda, condenado ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência experimentada, finalmente, foi a ré condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Apela o réu às fls. 166/175. Busca a reforma do julgado para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o pedido seja julgado improcedente. Sustenta a inexistência de má prestação de serviços pois não restou demonstrado que a apelante tenha concorrido de qualquer forma para o golpe mencionado pelo recorrido, tratando-se de golpe aplicado externamente. Pretende o reconhecimento de culpa concorrente em caso de manutenção da responsabilidade da apelante, com redução no valor da condenação. Assevera, ainda, que os danos morais não restaram demonstrados e devem ser excluídos do montante condenatório ou reduzido o valor arbitrado. Ao final, pede a reforma integral da sentença, reconhecendo-se a improcedência da ação, com a inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 182/191)

É o relatório.

2.- Não assiste razão ao réu.

As alegações trazidas nas razões recursais da parte requerida, na verdade, podem ser entendidas como reiteração daquelas matérias de direito e/ou de fato já resolvidas, razão pela qual é mesmo desnecessária qualquer modificação na fundamentação contida na sentença.

Ressalte-se, especificamente, que na hipótese dos autos, restou comprovado que o apelado foi vítima de fraude bancária.

O magistrado destacou na sentença de fls. 226/244 que :

“(…)

O caso em tela versa sobre um golpe aplicado em ambiente externo (na residência do autor), o que o Réu busca qualificar como "fortuito externo", para afastar sua responsabilidade. No entanto, a fraude só foi concretizada através de falhas de segurança no sistema bancário, a ponto de permitir que uma transação de alto valor, atípica para o perfil de um correntista idoso, fosse concretizada sem qualquer tipo de alerta ou verificação adicional de segurança.

A doutrina de Sérgio Cavalieri Filho, em sua obra "Programa de

Responsabilidade Civil", destaca que "o banco tem o dever de guarda e segurança dos fundos de seus clientes, de modo que

os prejuízos causados por fraudes em transações eletrônicas, ainda que praticadas por terceiros, inserem-se no risco do empreendimento". A responsabilidade do banco, nesse contexto, decorre do próprio risco da atividade que ele exerce. Ademais, é dever da instituição financeira mitigar os riscos inerentes à sua atividade e, quando uma transação foge do padrão de consumo do cliente, especialmente em se tratando de pessoa idosa, era sua obrigação adotar medidas de segurança mais rigorosas para evitar a efetivação da fraude. A ausência de mecanismos de segurança ou alerta para transações atípicas configura falha na prestação do serviço.

O Autor demonstrou a ocorrência da transferência indevida via PIX no valor de R\$ 2.500,00, conforme documentos nos autos. O Réu não comprovou que a transação foi realizada pelo Autor de forma legítima e sem qualquer falha de segurança que permitisse a fraude.”

Com efeito, foi realizada transação em elevado montante em um curto período de tempo e de uma única vez, conforme se vê, por exemplo, às fls. 17, destoantes do perfil do cliente, mas a parte ré nada fez para inibir. Aí reside a falha na prestação de serviços do réu e afasta a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora o réu não pudesse evitar a ação criminosa, é relevante a omissão de sua parte ao não observar a movimentação fora do perfil do cliente e não realizar o bloqueio do cartão ou das operações de transferência, de forma a impedir tal transação.

Além disso, apesar de o Banco negar a sua responsabilidade pelo evento, não se desincumbiu de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços por sua parte.

Registre-se que, nos termos do art. 14 do CDC, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

O tema da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por fraudes praticadas por terceiros, já restou consolidada pelo C. STJ, no julgamento do Recurso Especial 1197929, julgado sob o rito previsto no art. 543-C do CPC/73 para os recursos repetitivos:

“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.”<sup>1</sup>

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça 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.

No sentido do entendimento acima exposta, confira a jurisprudência desta Câmara:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compras com cartão de crédito não reconhecidas pelo titular do cartão. A relação entre as partes é consumerista, aplicando-se as normas do CDC, conforme Súmula 297 do STJ. A responsabilidade do banco e da bandeira do cartão é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. A falha na prestação do serviço é configurada pela inércia do banco em cancelar ou bloquear o cartão após notificação de fraude, permitindo débitos indevidos por mais de um ano. Falha na prestação do serviço da instituição

<sup>1</sup> REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, j. em 24/08/2011, DJe 12/09/2011.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeira. Responsabilidade solidária. Dever de indenizar reconhecido. Cabimento de restituição em dobro do indébito. Danos morais caracterizados. Dano in re ipsa. Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência. RECURSO PROVIDO.

**(TJSP; Apelação Cível 1038925-79.2022.8.26.0001; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)**

"GOLPE DO DELIVERY". Fraude em transação através de cartão de crédito. Consumidor. Operações realizadas que destoam do perfil da demandante, situação não detectada pelos sistemas de segurança bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Fortuito interno.. Dição do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito. Configurada. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Indenização devida pelo réu. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO do réu e RECURSO PROVIDO da autora.

**(TJSP; Apelação Cível 1041861-66.2025.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2025; Data de Registro: 22/09/2025)**

Na espécie, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito.

A constatação da fraude e da falha no sistema de segurança do banco réu em detectar a incompatibilidade da operação com o perfil de consumo da

autora, também enseja a indenização pelos danos morais decorrentes de tais eventos, que, na hipótese, são presumíveis ante as particularidades do caso.

Com efeito, o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelaram os que serviram de fundamento ao pedido inicial.

O considerável valor das operações e a recusa do banco réu em todas as tentativas do consumidor de resolver o problema administrativamente, obrigaram o autor a desembolsar significativa quantia e a ser cobrado pelos valores contestados e não pagos, sofrendo relevante e injusta redução patrimonial, o que, indubitavelmente, agravou o sofrimento experimentado por quem se percebe vítima de fraude perpetrada por terceiro. Assim, entende este Relator que os danos morais fixados em oito mil reais foram arbitrados de forma comedida, não comportando qualquer diminuição.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez das compras realizadas. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora. Dano moral in re ipsa. Configurado. Quantum fixado em observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. RECURSO da autora PROVIDO e RECURSO do réu DESPROVIDO.

*(TJSP; Apelação Cível 1006854-15.2022.8.26.0004; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/03/2023; Data de Registro: 02/03/2023)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Golpe da troca do cartão ocorrido fora do estabelecimento bancário – Transações fora do perfil do correntista, em curto espaço de tempo, não inibidas pelo banco réu – Falha na prestação de serviço caracterizada – Precedentes jurisprudenciais – Devida a indenização pelos danos materiais e morais causados – Sentença reformada para julgar a ação procedente – RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014957-44.2021.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2023; Data de Registro: 22/03/2023)

Desse modo, reconhecido o ato ilícito praticado pelo réu, de rigor a manutenção da sentença de procedência.

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em vigor desde 4 de novembro de 2010, estabelece que:

Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la.

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifico a sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos.

Acrescente-se que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça<sup>2</sup>, o julgador não é obrigado a responder todas as questões invocadas pelas partes quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida.

Para fins de prequestionamento, enfatiza-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada e que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar

<sup>2</sup> STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), julgado em 8/6/2016.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Advertam-se que eventual recurso a este acórdão estará sujeito ao disposto nos parágrafos 2º e 3º do art. 1.026 do Código de Processo Civil.

Por fim, cabível a majoração da verba honorária, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do CPC, elevando-se os honorários devidos pelo apelante para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

**SPENCER ALMEIDA FERREIRA**  
**Relator**