



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000036700

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012642-71.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado SEBASTIÃO MARCELINO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1012642-71.2025.8.26.0564
APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S/A
APELADO: Sebastião Marcelino de Oliveira
Comarca: São Bernardo do Campo
Voto nº 0206

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX NÃO RECONHECIDOS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL AFASTADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos do autor para: (i) declarar a inexigibilidade do contrato fraudulento; (ii) determinar a restituição dos valores indevidamente descontados; (iii) condenar ao pagamento de danos morais; e (iv) impor custas, despesas e honorários. O réu sustenta que o empréstimo e a transferência via Pix foram realizados com uso de senha pessoal e requer, subsidiariamente, a redução do dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão:

(i) definir se houve falha na prestação de serviços bancários a justificar a responsabilização objetiva do réu pelos danos materiais oriundos de empréstimo e transferência não reconhecidos;

(ii) estabelecer se a situação configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, pois o autor é destinatário final do serviço (arts. 2º e 3º), entendimento consolidado pelo STF na ADI 2591 e pela Súmula 297 do STJ.

4. Atribui-se ao banco o ônus de comprovar a regularidade das operações impugnadas (CPC, art. 373, §1º), pois não se pode exigir do consumidor prova de fato negativo, aplicando-se o art. 6º, VIII, do CDC.

5. A instituição financeira não comprova que o autor realizou o empréstimo ou a transferência, sendo insuficiente o relatório de “rastreamento de acesso”, conforme reiterada jurisprudência do TJSP.

6. A participação de terceiro fraudador não afasta a

responsabilidade da instituição financeira, pois se trata de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ.

7. A vulnerabilidade do sistema bancário, que permitiu operações totalmente atípicas em relação ao perfil do consumidor, configura falha na prestação do serviço, violando o dever de segurança.

8. O dano moral deve ser afastado, pois a fraude, embora geradora de prejuízo patrimonial (já reparado), não acarretou violação aos direitos da personalidade: não houve negativação, e a tutela de urgência suspendeu imediatamente os descontos, evitando agravamento do dano. Ausentes humilhação, exposição ou abalo à dignidade, caracterizando-se mero dissabor, conforme entendimento do STJ (REsp 1.660.152/SP).

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de empréstimo e transferência não reconhecidos quando não comprova a regularidade das operações, aplicando-se o fortuito interno e o dever de segurança.

2. A juntada de relatório de rastreabilidade de acesso é insuficiente para demonstrar a legitimidade da contratação impugnada pelo consumidor.

3. A ausência de negativação, a pronta suspensão das cobranças e o ressarcimento integral do prejuízo afastam a caracterização de dano moral em hipóteses de fraude bancária sem violação aos direitos da personalidade.

4. Reconhecida sucumbência recíproca, custas e honorários devem ser distribuídos proporcionalmente, vedada a compensação (CPC, art. 85, § 14).

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14; CPC, art. 373, §1º; CPC, art. 85; CF/88 (citada pela jurisprudência na ADI 2591).

Jurisprudência relevante citada: STF, ADI 2591, Rel. Min. Carlos Velloso, Rel. p/ Acórdão Min. Eros Grau, Pleno, j. 07.06.2006; STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.660.152/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 14.08.2018.

TJSP, Apelação Cível 1000319-20.2025.8.26.0213, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 15.10.2025;

TJSP, Apelação Cível 1013732-78.2024.8.26.0361, Rel. Achile Alesina, j. 13.08.2025;

TJSP, Apelação Cível 1008085-78.2025.8.26.0002, j. 31.07.2025;

TJSP, Apelação Cível 1010646-12.2024.8.26.0099, Rel. João Battaus Neto, j. 03.10.2025;

TJSP, Apelação Cível 1006374-11.2025.8.26.0302, Rel. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 26.11.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 289/293, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar o requerido no pagamento de danos materiais consistente na devolução dos valores debitados em seu benefício com juros da citação e correção monetária a partir da data do desembolso, declarar a inexigibilidade do contrato; fixar os danos morais no valor de R\$ 5.000,00 corrigidos conforme a súmula 362 do STJ e com juros moratórios moratórios da citação. Pelo princípio da causalidade (artigo 85, caput do Código de Processo Civil), condeno o vencido no pagamento de custas e despesas processuais (artigo 84 do Código de Processo Civil), além de honorários advocatícios que fixo, considerados os parâmetros do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil, em 10% do valor da condenação, incidindo juros moratórios, nos termos do artigo 85, § 16 do Código de Processo Civil a partir da data do trânsito em julgado da sentença.*”

Recorre o réu (fls. 296/305), aduzindo, em síntese, que o contrato objeto da lide foi efetuado mediante uso da senha pessoal do correntista, conforme evidenciam os registros de acesso ao Internet Banking, não havendo que se falar em danos materiais ou morais. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a título de dano moral, caso mantida a condenação.

Contrarrazões às fls. 308/313.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

É O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na inicial, o autor relatou que em setembro de 2024, foi vítima de fraude bancária decorrente de golpe de engenharia social, ocasião em que seu nome foi indevidamente vinculado à contratação de empréstimo com desconto direto em seu benefício previdenciário, junto ao Banco réu e, sem qualquer anuência, os valores foram imediatamente transferidos via Pix a terceiro totalmente alheio à relação jurídica.

Pois bem, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a parte autora é destinatária final dos serviços oferecidos (art. 2º), enquanto a parte ré se enquadra como fornecedora por atuar no mercado na condição de prestadora de serviços bancários (art. 3º).

Essa matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal, “*as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor*” (ADI 2591, Relator(a): CARLOS VELLOSO, Relator(a) p/ Acórdão: EROS GRAU, Tribunal Pleno, julgado em 07-06-2006, DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142 RTJ VOL-00199-02 PP-00481), e pelo Superior Tribunal de Justiça, Súmula n. 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”

Considerando que o autor negou a autoria da contratação do empréstimo e da transferência, incumbia ao banco réu demonstrar a regularidade das operações financeiras, conforme dispõe o art. 373, § 1º, do Código de Processo Civil. Não se pode exigir do consumidor a prova de fato negativo absoluto, consistente na demonstração de que não foi ele quem realizou as referidas transações.

Cabe, portanto, ao banco, enquanto fornecedor, que detém o controle dos dados e documentos contratuais, apresentar nos autos elementos capazes de comprovar a legitimidade das operações financeiras questionadas. Essa distribuição do ônus da prova encontra fundamento, ainda, no princípio da facilitação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da defesa do consumidor, previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em tela, no entanto, embora sustente a legitimidade das operações, o réu não apresentou qualquer elemento probatório que comprove que foi o autor quem efetivamente contratou o empréstimo ou realizou a transferência, não se mostrando suficiente, para esse fim, a mera juntada de relatório de “rastreadibilidade de acesso”.

Neste sentido o entendimento deste Tribunal Bandeirante:

“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Empréstimo e transferências fraudulentas por "PIX". Operações não reconhecidas. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco. Ônus da casa bancária, do qual não se desincumbiu, de provar que agiu com as cautelas necessárias para evitar a fraude praticada por terceiro. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo, destinadas a terceiros sem vínculo prévio com o autor. Hipótese de caso fortuito interno. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Dano moral não configurado. Recurso provido em parte.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1000319-20.2025.8.26.0213; Comarca de Guará; Rel. GUILHERME SANTINI TEODORO; j, 15/10/2025).

“A instituição financeira não demonstrou, por meio de documento assinado, prova biométrica ou dados de geolocalização, a validade do contrato de empréstimo, limitando-se a apresentar rastreabilidade de acesso ao aplicativo, o que é insuficiente para comprovar a regularidade da contratação em nome do autor. Não houve comprovação ainda da regularidade da transferência dos valores provenientes do empréstimo da conta bancária do autor, transação também impugnada pelo requerente.” (TJSP; 15ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1013732-78.2024.8.26.0361; Rel. ACHILE ALESINA; Comarca de Mogi das Cruzes; j. 13/08/2025).

“Ausência de comprovação de que os empréstimos foram efetivamente autorizados pelos autores. Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação. Transações que destoam do perfil bancário dos autores. Instituição financeira que falhou na adoção de mecanismos eficazes de prevenção à fraude. Responsabilidade objetiva configurada.” (TJSP; 11ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1008085-78.2025.8.26.0002; Foro Regional II - Santo Amaro; j.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

31/07/2025).

Além disso, eventual participação de terceiro na fraude não afasta a responsabilidade do réu, pois, como se sabe, é dever das instituições financeiras tomar os cuidados necessários para evitar situações de insegurança, geradoras de danos aos consumidores, competindo-lhes, para tanto, criar mecanismos que permitam evitar operações fraudulentas.

A responsabilidade da instituição financeira, segundo orientação doutrinária e jurisprudencial, rege-se pela teoria do risco do negócio, de forma que os prejuízos relacionados às operações realizadas por terceiros não autorizados são inerentes à atividade financeira e devem ser suportados pelo fornecedor.

Nesse sentido, merece destaque a Súmula n. 479 do C. STJ, de acordo com a qual *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Compete às instituições financeiras a verificação da idoneidade das operações, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor.

As instituições financeiras têm sistemas de segurança que acompanham o perfil dos consumidores, bloqueando ou confirmando transações que não se enquadrem no perfil de cada cliente.

No caso dos autos, o réu não se desincumbiu de seu ônus de comprovar que as operações foram realizadas pelo autor, tampouco que condiziam com o seu perfil de consumo.

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, configura falha da prestação de serviço.

Assim, a fraude praticada por terceiro não afasta a responsabilidade da instituição financeira, uma vez que se insere no risco inerente à atividade bancária. O dever de segurança é elemento essencial do serviço prestado, de modo que eventuais vulnerabilidades do sistema configuram falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor.

O recurso, no entanto, deve ser acolhido no que tange ao pleito de afastamento da condenação por danos morais.

Conforme já decidido pelo C. STJ, o dano moral “*não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas comuns na vida cotidiana, mas deve ser identificado, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado*” (REsp n. 1.660.152/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/8/2018, DJe de 17/8/2018).

A reparação civil por danos morais, portanto, exige a efetiva comprovação de uma lesão aos direitos da personalidade, como a honra, a imagem, a intimidade ou a paz de espírito em grau que vá além da frustração comum do cotidiano. No caso concreto, o autor não teve seu nome inscrito nos cadastros de inadimplentes e o perigo de dano foi mitigado pela pronta concessão da tutela de urgência (fls. 77/78), que determinou a suspensão imediata das cobranças.

Embora inegável a falha na prestação do serviço e o incômodo gerado, o prejuízo suportado foi exclusivamente patrimonial e está sendo integralmente recomposto. Não há elementos que indiquem lesão duradoura aos direitos de personalidade que ultrapasse os dissabores típicos de relação de consumo defeituosa.

Em casos semelhantes, assim decidiu esta Corte Bandeirante:

“APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. NULIDADE DE CONTRATO COM PEDIDO DE DANO MORAL E MATERIAL Empréstimo e Pix realizado em favor de terceiro - Falha na prestação de serviços bancários - Operação realizada que destoia do perfil de consumo da autora - Recorrido não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) – Aplicação ao caso da Súmula 479 do STJ. Eventual valor a ser restituído deverá ser realizado de forma simples, conforme pontuado na r. sentença. Danos Morais Indevidos – Mero aborrecimento – Não houve negatificação e não restou comprovado documentalmente a realização de desconto das parcelas no benefício previdenciário da autora. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1010646-12.2024.8.26.0099; Comarca de Bragança Paulista; Rel. JOÃO BATTAUS NETO; j. 03/10/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. FRAUDE ELETRÔNICA. OPERAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. I. Caso em exame: Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais. O autor, vítima de assalto na Rodovia Raposo Tavares em 11/07/2024 por volta das 21h40, teve seu celular subtraído. Imediatamente após conseguir acesso a outro dispositivo, contatou o banco réu pelos telefones 3003-4070 e 0800 940 0007 - números divulgados na internet como sendo da instituição - solicitando o bloqueio imediato de sua conta e cartão. Não obstante, foram realizadas três transferências via PIX totalizando R\$ 8.989,00 e compras no cartão de crédito no valor de R\$ 1.700,00, estas no dia seguinte ao assalto (12/07/2024), após a comunicação do roubo ao banco. O autor demonstrou que sua conta possuía limite declarado de R\$ 1.000,00 para transferências noturnas, mecanismo de segurança que foi indevidamente superado. O banco negou o ressarcimento, alegando ausência de indícios de prática criminosa, levando o autor a realizar acordo de parcelamento do débito em 10 vezes de R\$ 346,80, totalizando R\$ 3.781,54, por receio de negatificação. Boletim de Ocorrência registrado sob nº JS9858-1/2024. II. Questão em discussão: Caracterização de falha na prestação de serviços bancários. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por operações fraudulentas realizadas com violação de perfil e limites para transações noturnas e compras em cartão de crédito realizadas após comunicação de roubo. Análise da tempestividade da comunicação e dos deveres de segurança do fornecedor. Existência de violação do perfil transacional do consumidor. Descabimento de indenização por danos morais. III. Razões de decidir: Reconhece-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados ao consumidor. O autor agiu com rapidez ao comunicar o roubo ao banco no mesmo dia dos fatos, aproximadamente uma hora após o assalto, utilizando os números de telefone indicados pela própria instituição na internet. As compras via cartão de crédito ocorreram apenas no dia seguinte à comunicação do roubo, sendo inquestionável a falha na prestação de serviços, uma vez que o banco, ciente do sinistro, não adotou as medidas de bloqueio necessárias. Quanto às transações via PIX, embora realizadas quando já consumado o roubo, mas antes da comunicação integral, o banco não cumpriu com seu ônus de demonstrar que as operações não violavam o perfil do consumidor. Cabia à instituição

bancária, no exercício de seu dever de segurança, analisar o perfil transacional e detectar operações suspeitas: valores consideráveis, realizadas à noite, em sequência, para destinatários estranhos ao relacionamento habitual do correntista. A existência de limite de R\$ 1.000,00 para transferências noturnas, mecanismo de segurança oferecido pelo próprio banco, foi flagrantemente violado, evidenciando falha sistêmica. Não há como negar a violação do dever de segurança da instituição bancária. Aplica-se a Súmula 479 do STJ. Por outro lado, ausente circunstância que configure, no caso concreto, danos morais indenizáveis além do mero dissabor pelo inadimplemento contratual. O dano moral pressupõe violação à dignidade, honra ou imagem da pessoa, não bastando o mero aborrecimento decorrente de descumprimento contratual. A situação, embora enseje reparação material, não ultrapassou os limites do mero dissabor cotidiano apto a caracterizar lesão extrapatrimonial indenizável. IV. Dispositivo e tese: Parcialmente provido o recurso, apenas com o fim de excluir a condenação indenizatória por danos morais, mantida a r. sentença quanto aos demais pedidos. Tese: Em se tratando de operações bancárias fraudulentas realizadas após comunicação tempestiva de roubo ou furto de dispositivo eletrônico, responde objetivamente a instituição financeira pelos prejuízos quando demonstrada falha na adoção de medidas de bloqueio e quando as transações destoam do perfil habitual do consumidor, especialmente quando violados os próprios mecanismos de segurança disponibilizados pelo banco (como limites para operações noturnas), devendo ser redistribuídos os ônus sucumbenciais na proporção de 50% para cada parte, vedada a compensação de honorários advocatícios. Redistribui-se a sucumbência em razão da parcial procedência: custas e despesas processuais rateadas igualmente; honorários advocatícios mantidos em 10% sobre o valor da condenação para cada parte, vedada a compensação ante a sucumbência recíproca. Legislação citada: Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, VIII; 14; 42); Lei n. 10.406/02 (Código Civil, arts. 186, 187, 927, 944); Lei n. 13.105/15 (Código de Processo Civil, arts. 85, §2º; 373, I e II); Súmula 479/STJ; Lei n. 14.905/24." (TJSP - Apelação Cível 1012135-22.2024.8.26.0152 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2) - Rel. JOÃO BATTAUS NETO - j. 23/10/2025).

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Transferências por meio de "pix" e contratação de empréstimos, movimentações objeto de fraude. Sentença de improcedência. Pleito de reforma. Possibilidade, em parte. 1. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros. Impossibilidade. Súmula nº 479 do e. STJ. Estelionatário que teve acesso a informações pessoais da autora. Situação hábil a ludibriar o consumidor, cuja conduta contribuiu para o êxito do golpe. Transação elevada e destinada a terceiro, sem histórico bancário, que não se coadunava com o perfil da autora, hipervulnerável, segundo entendimento consolidado. Risco da atividade. Relação de consumo. Princípio do diálogo das fontes. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c. art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Transação inexigível com a imposição do dever de restituir o montante transferido. 2. Dano moral. Inocorrência. Situação que configura mero aborrecimento. Inexistência de mácula à honra ou subsistência. Fato resolvido pelo ressarcimento do dano material. Recurso parcialmente provido.x (TJSP; 19ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1006374-11.2025.8.26.0302; da Comarca de Jaú; Rel. CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA; j. 26/11/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Tendo em vista a sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais serão distribuídas reciprocamente entre as partes, na proporção de 50% para cada uma. O réu pagará honorários ao patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da condenação, consistente na restituição simples dos valores indevidamente descontados. O autor, por sua vez, pagará honorários ao patrono do réu, fixados em 10% sobre o valor atualizado da pretensão indenizatória por danos morais afastada, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor (fls. 72).

MÁRCIO BONETTI
Relator