



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000299204

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012960-28.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante JOSÉ ONIAS DA SILVA ANDRADE, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 3 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1012960-28.2024.8.26.0099

COMARCA DE BRAGANÇA PAULISTA

APELANTE: JOSÉ ONIAS DA SILVA ANDRADE

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

JUÍZA: SIMONE RODRIGUES VALLE

Voto nº 3355

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. Sentença de procedência parcial, que declarou a inexigibilidade dos débitos decorrentes de contratos fraudulentos realizados em nome do autor e determinou ao banco réu a devolução de 50% do valor das parcelas descontadas. Insurgência do autor. Preliminar de inépcia recursal, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, afastada. MÉRITO. Contratação de empréstimos consignados em nome do requerente. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a regularidade das contratações. Contratos supostamente assinados por meio eletrônico, ausente dossiê de contratação. Inexistência de elementos mínimos para confirmar a validade e higidez da contratação. Verossimilhança das alegações do autor. Ônus da prova que incumbia ao réu. Tema 1061 do STJ. Elementos insuficientes para comprovar a relação jurídica. Ausência de prova de que o autor tenha concorrido para a realização da fraude. Culpa concorrente afastada. Obrigação do banco restituir os valores indevidamente cobrados do autor integralmente, na forma simples, sem compensação, porque os valores não foram destinados ao autor. Danos morais configurados. Situação que transcende o mero dissabor. Sentença reformada. Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 187/193 dos autos da *ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela de urgência antecipada, repetição do indébito e condenação em danos morais*¹ ajuizada por JOSÉ ONIAS DA SILVA ANDRADE em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., por meio da qual a MMª Juíza julgou procedente em parte os pedidos iniciais, nos

¹ R\$ 81.073,18 em dezembro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguintes termos:

“(…) Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, tornando definitiva a tutela de fls. 55/56, para DECLARAR a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos objetos da lide e indicados na inicial, bem como determino a reativação do contrato de número 807547919, com valor mensal de R\$ 241,13 (fls. 53), além de CONDENAR o banco réu à devolução de 50% do valor de todas as parcelas já descontadas da parte autora em relação às referidas contratações, de maneira simples, devidamente corrigidas pelo IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único, do CC), desde cada desconto, e os juros moratórios pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA/IBGE (art. 406, § 1º, do CC), desconsiderando-se eventuais juros negativos (art. 406, § 3º, do CC), contados da citação. Julgo extinto o feito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Diante da sucumbência recíproca, as partes arcarão com as custas e despesas processuais a que deram causa, bem como honorários advocatícios da parte contrária, que ora fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando sobrestada a cobrança do autor diante da gratuita processual deferida”.

Recorre o autor (fls. 199/214).

Recurso tempestivo e dispensado de preparo (fls. 55/56), respondido em fls. 219/226 (com preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O autor alegou na inicial, conforme relatório adotado da r. sentença, que *“em outubro de 2024, estava em sua residência quando um motoboy o chamou pelo nome, afirmando que “uma pessoa” havia lhe enviado um presente, mas que seria necessário confirmar o CPF e o RG, os quais o próprio motoboy informaria. Contudo, desconfiado, recusou o presente. Ato contínuo, o motoboy teria apontado o celular para o rosto do autor e tirado uma foto sem sua autorização, justificando que precisava da imagem para apresentar ao suposto remetente, indo embora na sequência. Relata que, nos meses de outubro e novembro de 2024, realizou normalmente o saque de sua aposentadoria, com o desconto apenas de um empréstimo consignado autorizado pelo autor. Contudo,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no dia 07 de dezembro, ao tentar sacar seu benefício no Banco Réu, com auxílio da filha, percebeu, por meio de extrato, diversas transações que desconhecia, como diversos empréstimos consignados e pagamentos via pix. Esclarece que, embora algumas transações tenham sido depositadas em contas com o mesmo nome do autor, não é titular de nenhuma delas, bem como não sabe quem as abriu ou é responsável por elas. Após registrar boletim de ocorrência, retornou ao banco para relatar os fatos, mas foi informado de que nada poderia ser feito. Requer a declaração de inexistência dos débitos cobrados indevidamente, com a reativação do contrato nº 807547919, que reconhece como por ele firmado, bem como o ressarcimento dos valores retidos e descontados indevidamente, em dobro, e o pagamento de indenização por danos morais”.

A tutela de urgência foi deferida, determinando-se “a suspensão da exigibilidade dos contratos objetos da lide: (217) Empréstimo sobre a RMC R\$ 77,65; (268) Consignação - Cartão R\$ 77,65, (216) Consignação Empréstimo Bancário R\$ 688,04; (216) Consignação Empréstimo Bancário R\$ 8,07, com cessação dos respectivos descontos do benefício previdenciário do autor até decisão final a ser proferida nestes autos. E a reativação do contrato n.º 807547919, com o valor mensal da parcela em R\$ 241,13 (pág. 53)” – fls. 55/56.

O réu apresentou defesa (fls. 102/118, com documentos em fls. 136/160). Após réplica (fls. 164/173), não havendo provas a serem produzidas (fls. 181/186), sobreveio a r. sentença (fls. 187/193), entendendo a d. Magistrada que, diante do golpe de que foi vítima o autor, não tendo banco réu logrado êxito em comprovar a regularidade da contratação dos empréstimos realizados em nome do requerente, constatou-se a falha na prestação do serviço bancário, nada obstante, constatou-se, também, que o autor falhou na guarda de elementos sigilosos, concorrendo para o sucesso da fraude – daí concluiu que “os prejuízos materiais experimentados pelo autor, consubstanciados no valor das transações impugnadas, devem ser repartidos, em igual proporção, entre as partes”, afastando-se, no mais, o pedido de danos morais.

Inconformado, recorre o autor. Sustenta a inoccorrência de culpa concorrente na hipótese, negando que tenha fornecido sua senha, pessoal e intransferível, ao fraudador. Alega que o réu não comprovou a validade das contratações realizadas em nome do apelante, tampouco que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os contratos foram realizados com utilização de senha pessoal do demandante. Reclama a restituição integral e em dobro dos valores cobrados e sustenta a configuração do dano moral. Aduz que o réu reiteradamente descumpra a tutela de urgência deferida nos autos, requerendo a majoração da multa fixada pelo descumprimento da ordem. Pede o provimento do recurso para *“que a r. sentença apelada seja parcialmente reformada, condenando o Apelado, nos exatos termos requeridos na Peça Inaugural, com a procedência total dos pedidos”*; *“a majoração da multa estabelecida pelo D. Juízo “a quo”, ante o reiterado descumprimento do da tutela concedida”*.

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso de apelação do autor, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

Conhecido, o recurso comporta provimento parcial.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados ou documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Importa notar que ainda que se considere que tenha o fraudador tido acesso aos dados do autor, no caso concreto, a instituição financeira requerida não comprovou a higidez das contratações, tampouco que tenham sido realizadas com participação do requerente ou por sua culpa. Os contratos eletrônicos apresentados às fls. 43/50 e 149/160 não contêm o dossiê da contratação, não possuindo os elementos necessários para sua validação, uma vez ausente geolocalização, endereço de IP, dados mínimos do canal utilizado para a contratação, suposto número de telefone, ou terminal de autoatendimento, captura de fotografia, documento pessoal, comprovante de endereço, enfim, como gizado na r. sentença *“as propostas de empréstimos consignados e de renovação, os comprovantes de contratação de empréstimo e de seguro prestamista, de fls. 149/160, não contam com qualquer assinatura, seja manual ou eletrônica, veio desacompanhada de documentos da parte contratante e/ou comprovantes de endereço e, ainda, não há quaisquer outros elementos aptos a atestar a validade do suposto aceite, tais como IP do dispositivo, geolocalização, selfie para coleta de biometria facial ou mesmo o aparelho em que efetivada a autenticação, elementos mínimos de segurança e que deveriam ser observados pela instituição financeira em qualquer contratação”*.

Chama a atenção, ainda, que as contratações foram realizadas em dias consecutivos, duas delas no mesmo dia, com poucos minutos de diferença (fls. 149/160), sendo pouco crível que todo o processo de contratação, incluindo envio de documentos, tenha se aperfeiçoado no diminuto interregno.

Aliás, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, ou contato do banco para confirmação da solicitação. Não foi observado, no entanto, qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações, o que revela falha na prestação dos serviços.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. No mínimo, deveria ter sido confirmado junto ao autor, se era a vontade dele



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizar tal operação.

Some-se a isso o fato de que não há indícios nos autos de que o autor tenha fornecido informações pessoais e intransferíveis a terceiro.

Nesse contexto, a conduta do autor não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC), nem mesmo culpa concorrente - inferindo-se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Assim, e, diante da fragilidade da documentação juntada aos autos, assoma a verossimilhança das alegações do autor, ao passo que o réu não produziu prova suficiente de que no momento da autorização da transação tenha procedido com o mínimo de diligência para a concessão do crédito, não tendo sido obedecidos os requisitos de segurança, realmente, era de se reconhecer a invalidade dos empréstimos realizados, notadamente diante da tese sedimentada pelo Colendo STJ no Tema Repetitivo nº 1.061, sob a relatoria do eminente Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, julgado em 24/11/21, DJe 09/12/21, no sentido de que *“Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)”*.

Corolário lógico é a declaração de nulidade das contratações e devolução dos valores indevidamente cobrados, que deve se dar na forma simples.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sabe-se que “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável” (art. 42, § único, CDC). A esse respeito, no entanto, por ocasião do julgamento do EResp 1.413.542/RS, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou o entendimento de que a devolução em dobro nos indébitos decorrentes de relação de consumo é cabível quando constatada conduta contrária à boa fé objetiva² - o que não se verifica na hipótese.

A devolução se faz sem compensação com os valores destinados pelo réu pelos empréstimos, porque as quantias foram transferidas ou sacadas, indevidamente, por terceiros.

Ainda, configurada a responsabilidade objetiva do réu pelo evento danoso, deve responder pelos danos suportados pelo autor, devendo a reparação ser ampla (CDC art. 6º, inc. VIII).

A indevida celebração de contrato de empréstimo em nome do consumidor gera prejuízos nas esferas patrimonial e moral. No caso, os descontos indevidos impediram que o autor (pessoa idosa, cuja hipossuficiência financeira foi reconhecida a fls. 55) usufrísse livremente de seu modesto benefício previdenciário.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da compensação da

² Nessa senda, “Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUITA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO” (cf. item 28 da ementa do v. acórdão).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima e inibição do ofensor, fixo o valor de R\$ 5.000,00, condizente com o que se tem fixado em hipóteses análogas. Confira-se:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação do réu – Empréstimo consignado – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Falsificação da assinatura confirmada por perícia grafotécnica - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno – Restituição simples dos valores descontados, por ausência de má-fé da instituição financeira - Inaplicabilidade da tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça (EAREsp. nº 676.608/RS), em razão da modulação dos efeitos – No tocante aos danos materiais, o termo inicial dos juros moratórios deve observar a data de cada desconto, com fulcro na súmula nº 54 do E. STJ, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual – De seu turno, a correção monetária deve incidir desde a data do prejuízo, também correspondente à data de cada desconto, nos termos da súmula nº 43 do E. STJ – Pedido de restituição do valor transferido em virtude do empréstimo – Ausência de interesse recursal, pois tal providência já foi autorizada na sentença – Danos morais configurados, diante das circunstâncias do caso concreto - Montante indenizatório fixado pelo douto juízo a quo, que comporta redução para R\$ 5.000,00, conforme precedentes deste E. Tribunal – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1007715-22.2022.8.26.0482; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024)

Sobre a indenização do dano moral, os juros de mora são devidos desde a citação, uma vez que a lide foi resolvida à luz da responsabilidade contratual do requerido; com correção monetária desde o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arbitramento (Súmula nº 362, do C. STJ).

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento em parte ao recurso, para modificar a r. sentença, afastando-se da condenação a culpa concorrente do autor, determinando-se ao réu o ressarcimento integral das parcelas descontadas, de forma simples, e condenando o requerido a pagar ao autor indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, acrescido de juros e correção monetária nos termos da fundamentação.

Tendo em vista o provimento do recurso, tendo o autor decaído minimamente, deve o apelado arcar integralmente com as custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios, ora fixados no patamar de 15% sobre o valor da condenação, a serem pagos ao patrono do autor.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora