



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000131100

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013291-56.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada JOANA APARECIDA BARBOSA ROCHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1013291-56.2024.8.26.0019
Comarca: Americana (1ª Vara Cível)
Juiz(a): Fabiana Calil Canfour de Almeida
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.
Apelado: Joana Aparecida Barbosa Rocha
Voto nº 5.608

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO ENTREGADOR.

I. CASO EM EXAME: Trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada parcialmente procedente em primeiro grau. A parte ré apela, apontando pela regularidade das transações e culpa exclusiva de terceiro.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) a validade das contratações eletrônicas realizadas; (ii) a responsabilidade do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; e (iii) se é cabível indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos contratados, com a necessária devolução dos valores cobrados indevidamente. 2. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável, responsabilizando objetivamente a instituição financeira por falhas na segurança que permitiram uma fraude. 3. Não há evidências de que o autor tenha fornecido dados que fragilizem a segurança bancária, caracterizando a responsabilidade do banco por danos materiais. 4. Danos morais não verificados. Não demonstração de qualquer desdobraimento que representasse vexame, sofrimento ou humilhação passível de reparação. 5. Necessidade de compensação dos valores a restituir com os valores efetivamente disponibilizados pela instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO: Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 118/121, cujo relatório adota-se, a fim de declarar “*declarar a inexistência dos débitos referentes às operações financeiras contestadas pela autora, determinando o cancelamento definitivo dos contratos de empréstimo e cartão de crédito, bem como condenar o requerido à*

restituição dos valores descontados indevidamente da conta/benefício previdenciário da autora, corrigido e atualizado desde cada desconto ou transferência e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária e juros de mora desde a citação.”

Inconformado, apela o banco requerido. Alega, em síntese, a ausência de responsabilidade da instituição. Defende a validade das contratações efetuadas, visto que firmados de forma eletrônica, a qual exige a utilização de senhas que são de uso pessoal e intransferível. Assevera, portanto, a culpa exclusiva da autora, pela desídia em fornecer dados pessoais a terceiros, não evidenciada a falha na prestação de serviços. Postula pelo afastamento da condenação nos danos materiais e morais. Subsidiariamente, requer a redução dos danos morais arbitrados e que o termo inicial dos juros e da correção monetária seja fixado como a citação.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - *Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista*”.

A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

I. Da comprovação da fraude

No caso concreto, a parte autora afirma, categoricamente, que foi vítima de fraude, visto que, em 04/09/2024, atendeu em sua residência uma pessoa que informou iria realizar a entrega de uma suposta encomenda e informou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que para realizar a entrega necessitaria captar a imagem facial da mesma.

Alguns dias após, a autora consultou seu extrato bancário e verificou que haviam sido efetuados empréstimos em seu nome no dia 06 de setembro, 07 de setembro e 09 de setembro, totalizando o valor de R\$ 17.847,61. Ainda, foram efetuados 156 (cento e cinquenta e seis transferências) via PIX para pessoas denominadas como Eryka Batista e Izabel Cristina da Silva, pessoas que a autora desconhece completamente (fls. 17/26). Tentou solução administrativa com a instituição financeira, mas não obteve sucesso. Lavrou boletim de ocorrência (fls. 27/28).

A narrativa apresentada e os documentos que acompanharam a inicial, demonstram que a parte autora foi vítima de fraude, pois verifica-se, nos extratos juntados aos autos, movimentações absolutamente incomuns, que não fazem parte do perfil da autora, com quatro empréstimos consignados e um cartão de crédito consignado no mesmo dia, com valor total que ultrapassa o montante de R\$ 17.000,00, com uma sequência de 156 transferência via PIX em um intervalo de três dias, repita-se, 156 transferências conforme documentação de fls. 17/26, todas destinadas para as mesmas duas pessoas.

Dessa forma, presentes indícios suficientes de que a parte autora foi vítima de golpe e não logrando o requerido produzir prova mínima de que a parte autora efetivamente realizou ou autorizou as operações impugnadas ou de que ela teria fragilizado a segurança bancária, mediante fornecimento de dados a terceiros, era mesmo o caso de se reconhecer que as transações foram efetuadas em sua conta, por fraudadores, sem o concurso do requerente.

Vale destacar que a utilização da foto da parte autora como fator de autenticação restou devidamente esclarecida na inicial e na versão apresentada à autoridade policial (fls. 27/28), sendo certo que os golpistas, após obterem a *selfie* da parte requerente, lograram acessar diretamente o sistema do apelante para, em nome da parte autora, realizar diversas operações sequenciais absolutamente atípicas e ainda transferir valores a terceiros, indevidamente.

Reconhecida a fraude, resta apurar a responsabilidade da instituição financeira.

II. Da responsabilidade do banco recorrente

As circunstâncias indicadas no item precedente dão conta de que as transações foram realizadas diretamente por terceiros fraudadores, mediante o uso de artifício eletrônico fraudulento, e não diretamente pela parte autora, eis que em nenhum momento ela admitiu o fornecimento de senha ou *token*.

Aliás, nada há nos autos a indicar que ela forneceu senha, *token* ou qualquer dado que permitisse acesso direto ao sistema bancário, o que foi por ela negado desde a lavratura da ocorrência policial e na inicial.

Como já destacado, restou evidente que foram os fraudadores que, a partir de foto obtida por meio de indução da parte autora a erro, acessaram a plataforma do réu e realizaram todas as operações impugnadas.

Neste quadro é evidente que as operações foram realizadas pelos fraudadores, que se aproveitaram de vulnerabilidades da segurança digital, sem que a autora tenha autorizado o acesso ou fornecido dados ou chaves de acesso que fragilizassem o sistema de segurança do réu, ao qual competia impedir ou obstar que a fraude se consumasse.

A fraude somente se concretizou em razão da engenharia social empregada para ludibriar a parte autora, aliada à falha na segurança do sistema bancário, que permitiu a realização das operações de forma oculta pelos fraudadores, a partir do engodo em que a parte autora se viu envolvida.

Fraudes como a tratada nos autos são, infelizmente, corriqueiras, tratando-se de eventos próprios do risco da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras e de meios de pagamento, às quais compete criar mecanismos para impedir sua ocorrência e, assim, se a fraude se consumou é porque houve falha de segurança na prestação dos serviços, o que justifica a responsabilização da parte requerida pelos danos causados e o reconhecimento da invalidade das operações e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexigibilidade dos valores delas decorrentes.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores de serviços o dever de zelar pela incolumidade dos consumidores, o que não se observou no caso em análise e, assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se sustenta.

A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que 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 (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, que assim dispõe: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ora, por força do artigo 148 do Código Civil, o dolo de terceiro vicia o negócio jurídico quando a parte contrária, no caso, a instituição financeira, dele tinha ou devia ter conhecimento. Este conhecimento potencial verificou-se no caso em apreço, por conta do contexto de atipicidade das operações, realizadas em golpe comum, nos dias atuais.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços prestados, recai sobre a parte ré responsabilidade pelo ressarcimento dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa concorrente da parte autora ou de terceiros ou mesmo



de responsabilidade civil do Estado.

Por essas razões, era mesmo de rigor a declaração de inexistência das transações impugnadas e condenação à devolução dos valores indevidamente transferidos, via PIX, da conta da autora, como bem decidido pelo Juízo de Origem.

Os valores a restituir ao autor devem ser atualizados desde as transferências indevidas ou descontos efetuados, conforme já reconhecido pela r. sentença, por força das súmulas 54 e 43 do STJ.

Em 15 de outubro de 2025, a Corte Especial do STJ julgou o mérito do Tema 1368 e firmou a seguinte tese (RESP 2199164/PR): *“O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”*

A atualização monetária deverá seguir a variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

III. Dos Danos Morais

Não se olvida que existem certas situações, que conotam abalo à moral dos sujeitos de direito e obrigação.

Contudo, no caso dos autos, não há, efetivamente, qualquer prova ou mero indício de que a parte autora tenha sido maculada em sua honra, seja esta subjetiva ou objetiva.

Dissabores do cotidiano e expectativas frustradas no dia a dia nem sempre são indenizáveis, sob pena de a vida social tornar-se inviável. Realmente, a vida em sociedade importa em conflitos permanentes e muitas vezes inevitáveis, mas, a despeito dos dissabores que possam causar, nem todos podem dar margem à indenização.

Além do mais, pelo que se depreende dos autos, nenhum outro acontecimento decorreu dos fatos narrados pela parte autora, ou seja, ela não teve seu nome arrolado nos arquivos das entidades de proteção ao crédito, não sofreu protesto cambial, nem teve seu nome maculado perante a sociedade, tanto no âmbito civil quanto no campo comercial, não existindo, enfim, nenhum efeito negativo que lhe tenha sido perpetrado em razão dos referidos acontecimentos, além dos dissabores próprios do ocorrido.

Não se vê nos fatos narrados pela parte requerente, qualquer conduta que pudesse acarretar dor moral, constrangimento, vergonha, sofrimento ou humilhação para justificar o acolhimento da pretensão quanto à condenação ao ressarcimento de dano moral, não passando o fato, repise-se, de mero dissabor.

Nesse sentido já decidiu essa C. Corte:

Empréstimo consignado - Demonstrado que a autora não contratou o empréstimo consignado discriminado na petição inicial - Perícia grafotécnica que apurou ser falsa a assinatura aposta no documento em discussão - Declaração de nulidade do contrato questionado que se mostrou legítima, assim como a devolução singela do montante descontado do benefício previdenciário da autora. Responsabilidade civil Dano moral Contratação fraudulenta ou desconto indevido incidente sobre benefício previdenciário, no valor ínfimo de R\$ 32,38, que, por si só, não configura dano moral puro Descontadas apenas dez parcelas do benefício previdenciário da autora, as quais somaram valor inferior ao creditado em sua conta corrente, R\$ 1.387,91 - Autora que, ademais, permaneceu com o valor objeto do empréstimo - Comportamento contraditório da autora, em desrespeito ao princípio da boa-fé objetiva - Autora que não demonstrou que tivesse derivado da aludida fraude qualquer desdobraimento que representasse vexame, sofrimento ou humilhação passível de reparação Condenação do banco réu no pagamento de indenização por danos morais à autora afastada Sentença reformada nesse ponto Reduzida a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido, prejudicado o recurso adesivo da autora. (TJSP, Apelação Cível 1012962-03.2021.8.26.0196, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 23/05/2023, DJe de 23/05/2023)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse ponto, portanto, comporta provimento o recurso da parte requerida, para afastar-se a condenação por danos morais.

Por fim, um reparo deve ser feito ao julgado de 1o. Grau. É incontroverso que os valores dos empréstimos e saques fraudulentos foram efetivamente depositados na conta da parte autora, o que se verifica inclusive no extrato de fls.17/26. Assim, do valor total a ser restituído à parte autora, o qual inclui as parcelas dos empréstimos porventura cobradas e as transferências a terceiros não autorizadas, deve ser deduzido o montante efetivamente disponibilizado pela instituição financeira e que a esta pertence, operando-se a devida compensação, conforme se apurar em liquidação.

Como o recurso foi provido em parte e restaram afastados os danos morais, reconheço a sucumbência recíproca entre a parte autora e a instituição financeira, arcando cada parte com o pagamento da metade das custas e das despesas processuais e com os honorários dos patronos da parte adversa.

Tendo em vista que, com a alteração do julgado, para afastar os danos morais e determinar a compensação, a base de cálculo dos honorários utilizada na sentença (valor da condenação) foi reduzida substancialmente, é o caso de se fixar por equidade a verba devida aos patronos da parte autora, a qual estabeleço em R\$ 1.300,00. Fixo honorários em favor dos patronos do apelante em 10% do valor pretendido a título de danos morais, respeitada a gratuidade concedida ao autor.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO**, nos termos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator