



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000212146

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013567-15.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado MAURO DE PAULA LICA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

NUNCIO THEOPHILO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 29803

Apelação Cível nº: 1013567-15.2024.8.26.0625

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Mauro de Paulo Lica

Origem: 4ª Vara Cível da Comarca de Taubaté

Juiz de 1ª Instância: Marcos Alexandre Santos Ambrogi

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. "GOLPE DO FALSO ENTREGADOR". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Autor, aposentado e portador de transtorno do pânico, vítima de fraude conhecida como "golpe do falso entregador", resultando em contratação indevida de empréstimos e transferências via PIX.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade objetiva do banco pela falha de segurança que permitiu a fraude e (ii) a possibilidade de devolução dos valores transferidos a terceiros.

III. Razões de Decidir

3. A revelia do banco gera presunção de veracidade dos fatos narrados pelo autor, não podendo o réu inovar em sede recursal.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme art. 14 do CDC, sendo a falha de segurança patente diante das transações atípicas não bloqueadas.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para afastar a devolução de R\$ 31.658,79. Mantida a sentença quanto à inexigibilidade dos contratos e danos morais.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por falhas de segurança em fraudes bancárias. 2. A devolução de valores transferidos a terceiros deve ser buscada em ação autônoma.

Legislação Citada:

CPC, art. 344; CDC, art. 14, §3º, II; IN 138/2022 do INSS.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, EAREsp 600663/RS.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença de fls. 107/110, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais, acrescenta-se que, inconformado, o réu interpôs recurso de apelação (fls. 115/126).

O apelante alega, em síntese, que: **I)** o autor foi desidioso ao tirar fotos para desconhecidos e que as transações foram feitas com senha pessoal e biometria, o que exclui onexo causal; **II)** inexistefalha de segurança, uma vez que o sistema é seguro e o dano decorreu de "fortuito externo"; **III)** não contribuiu para a consumação do golpe, ao contrário, sempre orienta os seus clientes sobre os diversos golpes que são aplicados todos os dias por terceiros de má-fé; e **IV)** impugna a restituição dos valores disponibilizados ao autor e transferidos a terceiros, assim como os danos materiais e morais, pois a culpa foi exclusiva do autor. Pede a reforma total da sentença para julgar a ação improcedente.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 201/202).

Contrarrazões apresentadas pelo autor às fls. 206/225, arguindo má-fé do banco por tentar alterar a verdade dos fatos na apelação e pleiteando sua condenação em multa.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

Narra o autor que é aposentado e portador de transtorno do pânico e foi vítima do "golpe do falso entregador" em 29/08/2024. Um suposto entregador solicitou uma foto do autor para confirmar a entrega de um presente. De posse da biometria facial, fraudadores acessaram sua conta, contrataram 6 empréstimos, somando a quantia de R\$ 33.236,23 e realizaram 208 transferências bancárias via PIX em um único dia, no montante de R\$ 31.658,79.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: **i)** declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimos consignados e de cartão de crédito consignado; **II)** determinar a devolução em dobro; **iii)** determinar a suspensão do descontos do benefício

previdenciário do autor; **iv)** condenar o réu na restituição dos valores transferidos indevidamente via pix, no valor de R\$ 31.658,79; **v)** condenar o réu em danos morais de R\$ 2.000,00; e **vi)** condenar o réu em custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

O recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia central do recurso reside na tentativa de afastar a responsabilidade objetiva, sob alegação que a fraude só ocorreu por culpa exclusiva do autor, contrapondo-se aos efeitos da revelia e à tese de falha de segurança acolhida na sentença.

Primeiramente, deve-se destacar que a instituição financeira, devidamente citada (fls. 81/87), ficou inerte, não apresentando contestação no prazo legal (fls. 106). Operou-se, portanto, a revelia (art. 344 do CPC), o que gera a presunção de veracidade dos fatos narrados pelo autor.

Em sede de apelação, o banco tenta introduzir uma "linha do tempo" alternativa, alegando que o autor teria clicado em *links* ou fornecido senhas voluntariamente (fls. 118). Tais alegações constituem inovação recursal e são atingidas pela preclusão. O réu revel não pode discutir matéria fática que deveria ter sido arguida na contestação, salvo se provar motivo de força maior, o que, todavia, não ocorreu.

Ainda que se abstraísse a revelia, a responsabilidade do banco é objetiva (art. 14 do CDC). A ocorrência de 208 transações via PIX em um único dia (fls. 71), somada à contratação de seis empréstimos em apenas 10 minutos, foge completamente ao perfil de um correntista idoso que sequer utilizava o aplicativo bancário anteriormente.

O banco tenta imputar a culpa ao autor (art. 14, §3º, II do CDC). Contudo, no "golpe do entregador", o consumidor é induzido a erro por uma encenação sofisticada. A captura da biometria facial sob falso pretexto não exime o banco de validar as operações subsequentes de forma segura, especialmente quando estas destoam drasticamente do histórico do cliente. A facilidade com que os criminosos contrataram empréstimos sem a apresentação de contratos assinados, violando a IN 138/2022 do INSS, reforça o nexo de causalidade entre a omissão do banco e o dano sofrido.

Portanto, a falha de segurança é patente. O sistema do banco deveria ter detectado e bloqueado automaticamente movimentações tão atípicas (dever de monitoramento).

Nessas condições, fica mesmo caracterizado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito interno, em razão da não observância dos deveres de segurança pela instituição financeira e, portanto, o defeito na prestação dos serviços e a responsabilidade objetiva do réu, nos termos da Súmula nº 479 do STJ:

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

Nesse sentido, menciona-se o seguinte julgado do STJ:

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. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011; grifei)

Assim, caracterizada a não observância do dever de segurança pelo réu e a consequente falha na prestação de serviços, de rigor a procedência do pedido declaratório de inexistência dos contratos de empréstimos consignados de cartão de crédito consignado descritos na inicial, com a consequente restituição dos valores descontados do benefício previdenciário do autor.

Quanto à repetição do indébito, a Corte Especial do STJ, no julgamento do EAREsp 600663/RS, fixou o seguinte entendimento:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DEVOLUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015.

Em decorrência de tal julgamento fixou-se tese no sentido de que “*A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.*” (grifos nossos)

Considerando a superação da jurisprudência aplicada pela Segunda Seção, a Corte Especial do STJ decidiu modular os efeitos da tese fixada, ou seja, restringir a eficácia temporal dessa decisão.

Dessa maneira, definiu que, para os contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos (bancários, de seguro, imobiliários e de plano de saúde), o entendimento somente poderá ser aplicado aos indébitos cobrados após a data da publicação do acórdão, ou seja, após 30/03/2021.

Assim, no caso dos autos, como os supostos contratos foram formalizados em 2024, conforme afirma o autor na petição inicial, a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício do autor deve ser de forma dobrada.

Com relação aos danos morais, ficaram caracterizados, pois o autor recebe benefício previdenciário e se viu privado de parte desse valor por falha dos réus; trata-se de verba de natureza alimentar e a sua privação não é causa de mero aborrecimento, mas de sérios dissabores e transtornos. Além disso, o autor sofreu bloqueio em sua conta, ficando sem acesso, por conta dos atos fraudulentos.

Ademais, o dano moral no presente é *in re ipsa*, ante a natureza alimentar da verba objeto de desconto.

A r. sentença fixou os danos morais em R\$ 2.000,00, quantia que está abaixo dos parâmetros fixados por esta Câmara, em casos análogos.

Contudo, não havendo recurso do autor para majorar, o valor deve ser mantido em respeito ao princípio da *non reformatio in pejus*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que tange ao afastamento da determinação de devolução de R\$ 31.658,79, razão assiste ao recorrente. Diante da inexigibilidade dos contratos e da suspensão das cobranças, observa-se que o numerário —fruto de fraude e destinado a terceiros —não compôs o acervo patrimonial do autor, tendo apenas 'passado' por sua conta corrente. Assim, eventual ressarcimento pelo réu deve ser buscado em ação autônoma.

Por derradeiro, inexistem elementos para a aplicação de multa por litigância de má-fé.

Posto isto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para afastar a determinação de devolução da quantia de R\$ 31.658,79. Mantida, no mais, a sentença.

Anote-se no SAJ o nome do advogado do banco requerido (fls. 195/199).

Nuncio Theophilo Neto
Relator