



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000239590**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013568-96.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante ROSSANA VIEIRA DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 58238**

**APEL. Nº 1013568-96.2024.8.26.0302**

**COMARCA: JAÚ**

**APTE. : ROSSANA VIEIRA DOS SANTOS SILVA (JUST GRAT)**

**APDO. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe do motoboy – Sentença de improcedência na origem – Transações não reconhecidas pela autora (Contrato de empréstimo realizado por terceiros e consequentes transferências via PIX) – Prova produzida que comprovou que a instituição financeira falhou no monitoramento das despesas praticadas, tendo em vistas que as transações que fogem ao perfil da autora – Falha na prestação do serviço – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade dos empréstimos que são medidas que se impõe – Danos morais – Configuração – Acontecimento suficiente para causar abalo ao equilíbrio psicológico - Valor fixado em R\$ 8.000,00, com os consectários de estilo - Princípios da significância, razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes desta Egrégia 23ª Câmara de Direito Privado – Ônus da sucumbência a cargo da instituição financeira – Recurso provido, em parte.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por Rossana Vieira dos Santos Silva contra Banco Mercantil do Brasil S/A., cuja r.sentença de primeiro grau de fls. 282/286, de lavra da Magistrada LEILA ANDRADE CURTO, revogou a tutela de urgência anteriormente concedida e, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgou improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (R\$ 41.085,84 – fls. 22), nos termos do art. 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida à autora (art. 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil).

Irresignada, apelou a autora buscando reforma, sustentando, em apertada síntese, que o valor dos empréstimos foi creditado na conta corrente de sua titularidade e, na sequência, realizadas diversas transferências via PIX; discorre acerca da responsabilidade da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira, diante da efetiva falha na prestação de serviços, em razão das transações que fogem totalmente ao perfil da autora. Pretende, portanto, seja declarada a inexigibilidade dos empréstimos, bem como seja indenizada dos danos morais que alega ter sofrido, em valor não inferior a R\$ 20.000,00.

Recurso regularmente processado, com resposta da instituição financeira/apelada (fls. 309/318), subiram os autos.

É o relatório.

A alegação da autora é no sentido de que, em 10/12/2024, recebeu em sua casa um homem que disse ser funcionário do supermercado Jauserve e entregou uma cesta de chocolates como suposto prêmio. Na ocasião, ele pediu para tirar uma foto dela. No dia seguinte, ao ir até o supermercado para agradecer, foi informada de que o local não faz esse tipo de promoção, passando então a desconfiar que havia sido vítima de golpe. Depois disso, foi até o banco e descobriu a existência de um empréstimo consignado no valor de R\$ 21.085,84, com a 1ª parcela para fevereiro de 2025. Segundo a autora, o empréstimo teria sido feito por meio de reconhecimento facial usando a foto tirada pelo golpista.

Sustenta a autora que, em 15.10.2024, já havia outro empréstimo em seu nome, em 18 parcelas de R\$ 180,00, que afirma não reconhecer e que foi quitado quando o novo empréstimo foi contratado.

Relata ainda que, após o novo empréstimo, foram feitas 05 transferências via PIX nos dias 10 e 11 de dezembro, somando R\$ 12.900,00, além do pagamento de R\$ 1.588,72 para quitar o empréstimo anterior. A autora afirma que não contratou empréstimos, não autorizou descontos e nem possui cadastro para uso de PIX; diz que registrou boletim de ocorrência e fez reclamação no Procon, mas não conseguiu resolver o problema de forma administrativa.

Com efeito, a jurisprudência é uníssona a respeito da responsabilidade da instituição financeira acerca de fraude perpetradas por terceiros, conforme se observada do precedente a seguir julgado sob o rito dos 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” (STJ, REsp 1199782 / PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

Relativamente ao tema, sobreveio entendimento da Súmula 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*”.

E, ainda, conforme Enunciado 14, do TJSP: “*Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ*”.

A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela instituição financeira. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Tendo em vista o “derrame” de fraudes, com características semelhantes, o Judiciário não tem elementos para auferir, inclusive, sobre a verdade real, conformando-se, apenas, com a verdade formal.

Não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da instituição financeira/ré decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque, a movimentação de quantias consideráveis, em cotejo àquelas que a autora normalmente efetua, deveria ter sido detectada de forma preventiva, mormente em se tratando de operações que fogem do perfil de consumo da autora.

Não se pode olvidar da conduta culposa da ré em não se cercar de meios a fim de minimizar a possibilidade de invasão de seu sistema. Cabe destacar que a vulnerabilidade decorreu também da conduta do banco, uma vez que possibilitou a captura, por terceiros, de dados de seus clientes correntistas, no caso, a autora.

No caso em tela, a prova dos autos corroborar a omissão da instituição financeira com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes, principalmente porque os empréstimos e/ou transferências foram realizados em curto espaço de tempo, e as transferências minutos depois do crédito ser colocado à disposição da autora.

Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo ressaltar que as transações realizadas fogem ao perfil do cliente.

Desta feita, a falha da ré se sobrepõe, e muito, aquela atribuída à autora que, ao final, sofreu diretamente com empréstimo e transferências via PIX de valores consideráveis, **realizadas em curto espaço de tempo, para pessoas totalmente desconhecidas (03 compras na Shoppe e 02 para Ezequiel Cruz da Silva Cabral.**

Ressalte, também, **que a autora contestou os débitos tão logo se deu conta da fraude e cuidou de noticiar os fatos à Polícia (conforme boletim de ocorrência – fls. 41/42), reclamação junto ao PROCON (fls. 43/44), bem como drive com a gravação que conseguiu junto aos vizinhos que tem câmeras de segurança, provando a ação criminosa** (fls. 08), de modo que era dever do banco impedir a cobrança e

instaurar o procedimento de *chargeback*, como prevê o art. 54-G, inciso I, do CDC, o que implicava chamar o beneficiário do débito a justificar a origem da operação, todavia, ao contrário do que alegou em contestação, o banco não demonstrou, documentalmente, que enfrentou o questionamento da autora, adotando a referida providência administrativa, mantendo o lançamento que, com cautela mínima, poderia expurgar, até porque, convenha-se, o golpista certamente não se apresentaria para defender a legalidade da transação.

As regras de segurança também devem ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com essas operações, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos correntistas.

Portanto, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal do portador não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.

Destarte, não comprovadas as relações jurídicas das quais advieram os débitos, é mesmo caso de declaração de inexigibilidade do empréstimo nº 808476842, realizado em 10.12.2024, e a devolução de eventuais valores cobrados da autora (desde que devidamente comprovados em fase de liquidação de sentença), caso tenham sido descontadas algumas parcelas relativas ao empréstimo.

Respectivos valores deverão ser corrigidos monetariamente desde o desembolso pela tabela prática do TJSP, e, nos termos do art. 406 do CC, taxa Selic a partir da citação, de conformidade com recente decisão do C. Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.795.982 e Lei 14.905. A partir de 30/08/2024, de acordo com os artigos 389 e 406 do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária.

Por oportuno, resta analisar se sofreu ou não a autora

danos morais passíveis de reparação.

E, no meu sentir, a resposta é positiva, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC, porque, se as transferências de valores se deram de forma fraudulenta, sem que o banco tenha se preocupado em solucionar a questão na esfera administrativa, impondo consequências negativas à autora, como a indisponibilidade de valores, perda de tempo útil na tentativa de solução do problema com consequente desgaste físico e mental, à evidência que a questão se desdobrou da situação do mero aborrecimento.

Forçoso, portanto, reconhecer o dano moral sofrido pela autora, pois evidente que a subtração de montante considerável de sua conta corrente, privando-a do numerário para fazer frente às despesas do cotidiano, causa angústia e sofrimento que extrapolam o mero dissabor cotidiano, ressaltando-se que esta situação restou agravada pela recusa da ré em resolvê-la administrativamente, compelindo o demandante a ingressar com a presente ação.

A condenação em danos morais, de outro lado, deve ser proporcional ao ilícito, pois a jurisprudência entende por configurado verdadeiro ataque à dignidade nestes casos, pois reconhece que esta situação é mais do que suficiente para causar à parte atingida graves dissabores, transtornos e desgastes físicos e emocionais, abalando-a, assim, moralmente.

Assim, observando-se os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem permitir o enriquecimento do lesado à custa do ofensor, mas suficiente para que ocorra a efetiva reparação da lesão causada, bem como para coibir a repetição da conduta ofensiva, **fixo a reparação moral na quantia de R\$ 8.000,00** (oito mil reais), com incidência de juros de mora desde a citação e correção monetária a contar do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ).

Em casos análogos já decidiu esta E. 23ª Câmara de D. Privado: “AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - Contrato bancário - Conta corrente - Transações (transferência a terceiros e empréstimo pessoal) - Autor - Não reconhecimento - Réu - Negócio jurídico -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não comprovação - Relação de consumo - Inversão do ônus da prova - Art. 6º, VIII, da lei 8.078/90 - Serviço - Má prestação - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da lei 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ - Valores - Restituição - Imposição dano moral - Configuração - Numerário - Autor - Impossibilidade de utilização para as despesas do cotidiano - Juízo - Valor indenitário - Arbitramento - Mitigação - Possibilidade - Respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade - Art. 8º do CPC - Apelo do réu parcialmente provido.” (Apel. 1010337-34.2021.8.26.0248, Rel. Tavares de Almeida, j. 14.10.2022).

Pelo exposto, dou provimento, em parte, ao recurso, para condenar a instituição financeira a cancelar a operação de empréstimo nº 808476842, realizado em 10.12.2024, abstendo-se de qualquer cobrança em relação a referida operação; condenar a instituição financeira a devolver eventuais quantias debitadas com relação ao suposto empréstimo, desde que devidamente comprovadas, bem como os danos morais que alega ter sofrido, no montante de R\$ 8.000,00, nos termos e correções da fundamentação. Em razão da derrota experimentada, fica a instituição financeira/ré condenada na sucumbência de custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 20% do valor global e atualizado da condenação.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**Relatora**