



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127651

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013583-16.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ENIGMAR COSTA SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 61244

APEL.Nº: 1013583-16.2024.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

APTES. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APDA. : ENIGMAR COSTA SOUZA

JUÍZ : ALESSANDRO DE SOUZA LIMA

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – OCUPANTE DO POLO PASSIVO QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR A REGULARIDADE NAS TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS, ASSIM COMO NA CONTRATAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS QUESTIONADOS PELA AUTORA – ADEQUADO RECONHECIMENTO DA PRÁTICA DE FRAUDE LEVADA A CABO POR TERCEIROS, O QUE SE DEU EM NOME DA DEMANDANTE – SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA A INSEGURANÇA E O DESCONFORTO DA CORRENTISTA PELOS SERVIÇOS PRESTADOS COM INCORREÇÃO, POIS NÃO ATENDERAM A EXPECTATIVA MÍNIMA NECESSÁRIA AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL, RAZÃO PELA QUAL PRESENTE O DEVER DE PRESTAR COMPENSAÇÃO – DEVOLUÇÃO/RESTITUIÇÃO DAS IMPORTÂNCIAS QUE FORAM INDEVIDAMENTE DESVIADAS DA CONTA CORRENTE DA AUTORA QUE SE MOSTROU ADEQUADA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS – PEDIDO DIRECIONADO A REDUÇÃO DA VERBA COMPENSATÓRIA COMO DEFINIDA - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO, ESTE DA ORDEM DE R\$ 5.000,00, QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVO – ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO MINUCIOSA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS – RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 448/468, pela qual foi julgada

procedente Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito, nos moldes em que proposta por **ENIGMAR COSTA SOUZA** contra **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, o que se deu para o específico fim de julgar: ***“procedente a demanda para o exato fim de declarar a inexigibilidade das operações fraudulentas realizadas em nome do autor, devendo a parte ré promover a restituição de todos os valores (principais e acessórios), bem como para condenar a parte ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00 (DEZ mil reais), a título de dano moral, acrescida da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic - que é composta de juros moratórios e de correção monetária), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, incidente desde (termo a quo) a citação (mora ex persona - CC, artigos 397, parágrafo único, e 405 do CC, e CPC, artigo 240, caput - “o termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização” - STJ - AgInt no AREsp 1023507/RJ). Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação e do valor declarado inexigível.”***

Insatisfeito com o resultado atingido, recorre o réu, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 376/392, para tanto pedindo pela completa reforma da R. Decisão como lançada ao feito, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão como colocada em debate, o que se deu no momento em que o condenou ao pagamento de indenização, assim como a prestar compensação por danos equiparados a morais, pois no seu entender estes não resultaram configurados no caso em desate, porque decorrentes de comportamento adotados por terceiros, o que denota inclusive sua ilegitimidade para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responder pelos malefícios que são tidos por suportados pela ocupante do polo ativo da relação instaurada, motivo pelo qual pediu pelo acolhimento de seus reclamos, com a conseqüente reforma do posicionamento que foi indevidamente adotado pelo Juízo, de sorte a que seja assim julgada totalmente improcedente a demanda.

Regularmente processado o recurso, foram na sequência apresentadas as devidas contrarrazões pela autora (fls. 400/403), momento em que buscou a plena e integral manutenção da R. Sentença indevidamente atacada, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se ter por reapreciada a matéria já regularmente decidida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como interposto pela casa bancária não deve ser acolhido por parte desta Turma Julgadora, isto porque os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto carreado aos autos.

Partindo da introdução agora apresentada, necessário dizer em relação a insatisfação exteriorizado pelo ocupante do polo passivo da relação instaurada, nos moldes em que deduzida no sentido de atingir a rejeição da pretensão inaugural como apresentada pela autora, que se mostra de efetivo rigor ter em conta que razão não assista ao pleito assim deduzido, uma vez que a casa de valores demandada não se desincumbiu dos ônus que lhes competiam no sentido de comprovar a regularidade das transações bancárias promovidas em nome da agora recorrida, daí porque

se mostra imperativa a manutenção da condenação que a ela foi imposta de sorte a prestar compensação/indenização por danos morais e materiais, sendo adequada, portanto, a ratificação, ao menos nesse sentido, dos termos constantes da R. Sentença indevidamente guerreada, o que permite que se venha a transcrever, ainda que de forma parcial, os adequados e bem lançados fundamentos adotados pelo Juízo em relação aos tópicos assim definidos quando do sentenciamento do feito, pelos quais bem resultou decidido que:

“(…)

Inicialmente, há que se reconhecer que se aplica à hipótese dos autos o Código de Defesa do Consumidor, de modo que é perfeitamente possível reconhecer o direito da autora na inversão do ônus da prova.

De acordo com o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, "São direitos básicos do consumidor a facilitação de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência" (inciso VIII).

Disso resulta que as alegações da autora devem ser recebidas como verossímeis e cumpria ao réu demonstrar a existência do direito de realizar a cobrança. Contudo, essa circunstância não está presente nos autos.

A questão dependia exclusivamente de prova pericial - apurar a veracidade das assinaturas eletrônicas lançadas nos supostos contratos, tendo em vista a alegação da autora de não ter firmado nenhum contrato, e ser vítima de fraude. Foi deferida a produção de prova pericial e fixados os honorários do perito e, intimado, o réu não recolheu o valor fixado (50% que lhe competia). Com isso, foi declarada a preclusão da prova (fl. 329).

Embora o réu alegue que as contratações foram realizadas mediante uso de senha pessoal e cartão bancário, não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade das operações, conforme art. 373, II, do CPC.

A ausência de prova pericial, por culpa exclusiva do réu, reforça a presunção de veracidade dos fatos alegados pela autora,

nos termos do art. 374, II, do CPC.

Verifica-se que a parte autora foi vítima de golpe intentado por terceiro, que realizou operação financeira sem a sua autorização.

Com efeito, os Bancos têm o dever de aprimorar seus mecanismos de segurança, notadamente para identificar e não permitir movimentações fraudulentas claramente anormais para os padrões do consumidor.

Destaca-se que a culpa exclusiva de terceiros, capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços restringe-se àquela que se enquadra em evento que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor.

A atuação indevida de terceiro em contexto de fraude bancária não rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os danos causados aos consumidores, porquanto se trata de fortuito interno, relacionado aos riscos inerentes ao exercício da atividade lucrativa desempenhada pelo banco, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC e do enunciado de Súmula 479 do STJ. Desse modo, está confirmada a culpa da parte ré.

Também não se conclui pela culpa exclusiva da vítima, a eximir a responsabilidade do réu pelo dano causado à autora (art. 14, § 3º, II, CDC). E ainda que se pudesse atribuir parcela de culpa ao autor, ela seria mínima, levando-se em consideração que o setor de segurança da instituição financeira falhou ao não constatar e bloquear transação evidentemente atípica.

A teoria do risco do empreendimento norteia a solução a favor do autor. A instituição deve garantir a segurança dos serviços prestados, responsabilizando-se por eventual falha.

Ao disponibilizar aos consumidores o acesso aos seus serviços, o Banco réu tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. Com fundamento nos arts. 8º e 14 da Lei nº 8.078/90, o Banco réu responde pela reparação dos danos sofridos pelo autor em consequência do defeito na prestação do serviço (operações financeiras fraudulentas).

(...)

No caso concreto, restou demonstrado que as operações foram realizadas em sequência, em curto espaço de tempo, com valores elevados e fora do perfil da autora, pessoa idosa e aposentada, o que evidencia falha na segurança bancária.

Portanto, considerando que o Banco réu não identificou e impediu a movimentação financeira atípica na conta da autora, contribuindo com culpa para a fraude praticada por terceiro, deverá reparar integralmente o dano.

Assim, impõe-se o reconhecimento da nulidade das contratações impugnadas e a inexigibilidade dos débitos delas decorrentes, com a devolução dos valores indevidamente cobrados. A restituição da quantia deverá ser feita de maneira simples, e não em dobro como pretende a autora, visto que não comprovada a existência da má-fé do requerido ou cobrança judicial dos valores que legitimassem a aplicação do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. Quanto aos danos morais, são inegáveis, por se tratar de prática de ato ilícito, que causou prejuízo à autora.

Os danos morais, na definição do Professor Carlos Alberto Bittar, “se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado” (in *Reparação Civil por Danos Morais*, 2ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1993, n.5, p.31, op. cit. in *Dano Moral*, Humberto Theodoro Júnior, 4ª Ed., Editora Juarez de Oliveira, 2001, p.2.).

A fixação da indenização por dano moral deve ser procedida à luz do binômio: a) necessidade de punição ao agente como fator de desestímulo da repetição da conduta; e indispensável b) indenização à vítima, sem enriquecimento ilícito.

Nesta esteira, considerando os fatos envolvidos nesta ação, entendo razoável a fixação do valor da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor deve ser corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a publicação da sentença, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

(...)”.

Em complemento ao quanto decidido pelo Juízo, e diante da adequada análise dos elementos encartados ao conjunto de cognição como apresentado, de rigor firmar entendimento no sentido de que competia ao banco recorrente comprovar que a autora teria promovido as transferências que vem indicadas na peça inaugural, ônus do qual, no entanto, não se desincumbiu o réu sequer minimamente, como acertadamente resultou reconhecido em 1º Grau, devendo assim a casa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores responder pelos danos materiais e extrapatrimoniais que foram impostos a demandante, porque foi o réu verdadeiramente responsável pelos descontos promovidos indevidamente das contas bancárias mantidas pela ocupante do polo ativo da relação, o que denota, inclusive, a mais plena legitimidade passiva do banco inconformado a figurar na condição de réu no episódio.

Ademais, é de se ter por certo que as transações questionadas pela autor atingiram a importância total da ordem de R\$ 80.000,00, estas que se mostraram **totalmente incompatíveis com o perfil de consumo da demandante**, o que certamente evidencia verdadeira sensação de insegurança e desconforto impostos a ela enquanto consumidora, o que decorre de serviços insuficiente e ineficientemente prestados, uma vez que não atenderam a expectativa mínima de segurança necessária ao cumprimento da obrigação assumida, ao que conste, através do indevido uso de seu nome e dados.

Superada a análise relativa ao reconhecimento de que não deve ser atribuída a autora a celebração dos acordos de vontades questionados no feito, e agora especificamente abordando aspecto que implica na definição do valor que foi fixado em 1º Grau a título de compensação pelos danos equiparados a morais inicialmente reclamados, compensação esta que foi definida em cerca de R\$ 5.000,00 a ser quitada pelo demandado, e que busca o banco inconformado ter por reduzido, ainda que por força de pedido alternativo, forçoso reconhecer que o entendimento como adotado em 1º Grau de Jurisdição em verdade se mostrou compatível com o grau de descaso demonstrado pelo réu no tratamento dispensado a seus negócios com a demandante, este em que se viu enredado em suas próprias incapacidades técnicas que, diga-se uma vez mais, não foram minimamente contornadas pela casa de valores demandada, aspecto que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impede que seja afastada sua responsabilidade, porque reconhecida com verdadeira correção diante dos elementos que foram encartados ao feito.

A luz de tal entendimento, forçoso dizer que não devem se constituir em alvo de qualquer alteração os montantes definidos pelo D. Sentenciante, haja vista que os valores que foram definidos, ainda que singelos, em tese se adequam a situação em desate, servindo, portanto, para minimamente compensar a demandante pelos malefícios experimentados no curso do desenrolar dos fatos, porque fixados com observância dos critérios mínimos de proporcionalidade e razoabilidade exigidos pelo caso em exame, para tanto se reconhecendo que, no geral, observou o Juízo o fato de que a compensação pelo dano suportado deve ser compreendida como justa punição imposta contra aqueles que atentam contra a honra, o nome, ou a imagem de outrem, sem gerar, contudo, qualquer espécie de enriquecimento indevido, de ganho fácil com que possa se beneficiar a parte afetada. Assim, e uma vez reconhecida tal realidade, permitido se faz ter em conta que seja caso de se promover a manutenção da R. Sentença também em relação a esse enfoque, porque, diga-se uma vez mais, satisfatoriamente ajustada a realidade do quanto resultou demonstrado no curso do desenrolar do processo.

Com base no quanto exposto, de rigor concluir que não deve merecer acolhida a irresignação como deduzida, pois com real acerto enfrentou o Juízo a questão como submetida a sua apreciação no feito, daí a manutenção do entendimento como adotado em 1º Grau de Jurisdição, manutenção essa que se dá com adequado suporte em seus próprios e jurídicos fundamentos, exceto no que diz respeito aos Honorários Advocatícios devidos pelo banco recorrente, estes que agora, com suporte nos termos do art. 85, § 11º do CPC regente, devem ser majorados para 20% sobre o valor total já estabelecido pelo Juízo, a se quitar depois de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devidamente corrigidos.

Por força do quanto exposto, é caso de se negar provimento ao Recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)