



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000225751

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015071-69.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ANILCELI BENEDITA NETO GOMES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 16 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1015071-69.2025.8.26.0577

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Anilceli Benedita Neto Gomes

Comarca: São José dos Campos

Juiz Sentenciante: Dr. Luís Maurício Sodré de Oliveira

Voto nº 34.925

Ementa:

Apela o. Contrato bancário. Golpe do falso funcionário. Pessoa idosa. Empréstimos e transa es financeiras não reconhecidas. Opera es realizadas em curto intervalo temporal e incompatíveis com o perfil econ mico e comportamental da consumidora. Falha na presta o do serviço. Responsabilidade objetiva da institui o financeira. Art. 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Inexigibilidade dos contratos. Restitui o dos valores indevidamente descontados. Dano moral configurado. Quantum indenizatório moderado e proporcional. Sentença mantida. Recurso improvido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 577/581, cujo relatório   adotado, julgou procedente a a o proposta por *Anilceli Benedita Neto Gomes* contra

o *Banco Mercantil do Brasil S/A*, nos seguintes termos:

Posto isso, JULGA-SE PROCEDENTE o pedido formulado para DECLARAR INEXIGÍVEL o débito lançado contra a parte autora, correspondentes aos dois contratos de empréstimos lançados em 06 de maio de 2025. CONDENA-SE a parte ré a promover a restituição em dobro dos valores debitados da parte autora para pagamento das parcelas dos contratos ora declarados inexigíveis. CONDENA-SE ainda a parte ré ao pagamento da quantia equivalente a R\$ 2.000,00. Valor esse atualizado pela correção monetária, mais juros de mora de 1% ao mês, a partir desta data, os termos da súmula 362, do STJ. CONDENA-SE por fim a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários de advogado, fixado em 10% do valor da condenação. Em consequência, JULGA-SE EXTINTO o processo, com resolução do mérito, com base no artigo 487, inciso I, do CPC.

Inconformado, o banco réu interpõe apelação às págs. 598/609, sustentando, em síntese, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro; a regularidade das operações realizadas mediante a utilização de dados pessoais e credenciais da correntista; a inexistência de falha na prestação do serviço bancário; bem como a ausência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a título de danos morais e, ainda, que eventual restituição de valores seja realizada de forma simples, e não em dobro.

O recurso foi processado e respondido (págs. 617/622).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação em que a autora, pessoa idosa e aposentada, pretende a declaração de inexigibilidade de débitos, a restituição de valores e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, alegando ter sido vítima do denominado “golpe do falso funcionário”.

Sustenta que, no mês de maio de 2025, foi induzida por terceiro que se fazia passar por preposto do banco réu a realizar procedimentos bancários sob o pretexto de quitação ou regularização de empréstimo anteriormente contratado, o que resultou na formalização de dois contratos de empréstimo em 06/05/2025, bem como na realização de transferências financeiras sem a sua anuência, operações estas manifestamente incompatíveis com o seu perfil econômico e padrão habitual de movimentação.

A instituição financeira, por sua vez, sustenta que as operações foram autorizadas pela própria correntista, mediante uso regular de credenciais, inexistindo falha sistêmica.

Todavia, dos autos se extrai que a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude consistente no golpe do falso funcionário, sendo induzida à prática de operações bancárias que resultaram na contratação de empréstimos e na destinação de valores a terceiros estranhos à relação, tudo em curto intervalo temporal e em montantes absolutamente destoantes de seu histórico financeiro.

As operações impugnadas destoam do perfil econômico e comportamental da consumidora, marcado por renda previdenciária modesta e movimentação bancária previsível, circunstância que impunha à instituição financeira monitoramento reforçado, com adoção de mecanismos

de alerta, bloqueio ou confirmação ativa. A quebra do padrão de consumo constitui indício de fraude e evidencia a falha na prestação do serviço, por ausência de medidas eficazes para impedir movimentações atípicas.

Nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, assim compreendidos os ilícitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. A alegação de uso regular de senha ou credenciais, por si só, não é suficiente para afastar a responsabilidade, sobretudo quando ausente prova técnica robusta da regularidade da contratação e da eficácia dos controles antifraude.

E isso é o que basta para o reconhecimento da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço consistente na inobservância do perfil de econômico do consumidor.

Nesse sentido, é o entendimento do C. STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a

instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

Ademais, o risco da atividade bancária não pode ser

transferido ao consumidor, especialmente quando se trata de pessoa idosa, hipervulnerável, que foi induzida por fraudador a seguir procedimentos que aparentavam ser legítimos.

Ainda, anote-se que eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do réu nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal

¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência².

Mantém-se, assim, a declaração de inexigibilidade dos contratos e a restituição dos valores indevidamente descontados.

Com relação à repetição do indébito, deve-se observar o que restou decidido pelo C. STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS (Tema Repetitivo nº 929) e a modulação dos efeitos da decisão, de modo que deve ser efetuada a restituição na forma simples em relação a contrato celebrado anteriormente a 30.3.2021 e em dobro se posterior a essa data.

No tocante ao dano moral, a fraude suportada decorre de falha do serviço e ultrapassa o mero aborrecimento, atingindo a esfera de tranquilidade e segurança patrimonial da consumidora, notadamente em razão da natureza alimentar da renda e da condição de hipervulnerabilidade. O quantum fixado mostra-se moderado e proporcional, atendendo aos critérios de razoabilidade, às circunstâncias do caso e aos parâmetros adotados por esta Câmara, não comportando redução.

Deste modo, com tais breves considerações, deve ser mantida a r. sentença apelada.

Por força da sucumbência recursal, e em observância ao decidido pelo C. STJ no julgamento do Tema Repetitivo nº 1.059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), nos termos do §11 do art. 85 do NCPD, os honorários advocatícios devem ser majorados para 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

² As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.