



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000310631

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015205-27.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante MARTA GONÇALVES PARRON (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 sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 47733 – Digital
APEL.Nº: 1015205-27.2024.8.26.0482
COMARCA: Presidente Prudente (6ª Vara Cível)
APTE : Marta Gonçalves Parron (autor)
APDO. : “Banco Mercantil do Brasil S.A.” (réu)

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima – “Golpe do falso funcionário/falsa portabilidade” - Inviabilidade - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude – Falha na prestação de serviços do banco réu, todavia, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, manifestamente atípicas (múltiplos empréstimos seguidos de imediata transferência via PIX), que destoam do perfil da consumidora - Falha reforçada pela inércia do banco em apresentar as provas técnicas da operação quando instado em juízo - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Risco inerente à atividade bancária - Fortuito interno caracterizado - Súmula 479 do STJ - Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas, impondo-se ao banco réu a restituição dos valores indevidamente descontados ou debitados.

Responsabilidade civil – Empréstimos fraudulentos – Faz jus a autora à restituição em dobro dos valores porventura descontados indevidamente do seu benefício - Entendimento firmado no STJ (Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 600.663-RS e Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608-RS), no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu no caso em tela – Efeitos desses precedentes que foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada “somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão” - Publicação dos citados precedentes ocorrida em 30.3.2021, devendo as parcelas posteriores a essa data ser restituídas em dobro.

Responsabilidade civil - Dano moral – Transações fraudulentas que, por si só, não configuram dano moral puro – Ausência de prova de desdobramentos mais graves -

Danos morais não admitidos – Rejeição do pedido indenizatório por danos morais – Sentença de improcedência da ação reformada – Decretada a procedência parcial da ação - Apelo da autora parcialmente provido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença (fls. 173/178) que julgou improcedente a “ação declaratória de inexistência de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais e materiais”, de rito comum, ajuizada por Marta Gonçalves Parron em face de “Banco Mercantil do Brasil S.A.”

Sustenta a apelante, autora na mencionada ação, em síntese, que: houve falha no dever de segurança do banco réu, o qual detinha conhecimento sobre a ocorrência de fraudes e não alertou seus clientes; os golpistas possuíam seus dados sigilosos, o que caracteriza o fortuito interno; deve ser considerada a sua condição de pessoa idosa e hipervulnerável, bem como a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; a sentença deve ser reformada integralmente, para que a ação seja julgada procedente (fls. 187/194).

O recurso da autora não foi preparado, por ser beneficiária da justiça gratuita (fl. 65), não havendo sido respondido pelo banco réu.

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pela autora merece prosperar parcialmente.

Explicando:

2.1. Relatou a autora, na inicial da ação, que foi vítima de fraude conhecida como “golpe do falso funcionário/falsa portabilidade”, eis que, acreditando estar em contato com prepostos do banco réu para renegociar seus empréstimos consignados com juros mais vantajosos, foi induzida a realizar, por meio de seu aplicativo bancário, a contratação de três novos empréstimos que não desejava (fls. 3/6), a saber:

- a) empréstimo consignado nº 000807701703, no valor de R\$ 2.455,77, a ser pago em 84 parcelas de 57,31 (fls. 124/126);
- b) empréstimo pessoal nº 000807701709, no valor de R\$ 2.209,00, a ser pago em 36 parcelas de R\$ 423,54 (fls. 127/129);
- c) empréstimo pessoal nº 910002069484, no valor de R\$ 395,00, a ser pago em 2 parcelas de R\$ 592,88 (fls. 130/132).

Esclareceu a autora que, embora o crédito total liberado em sua conta tenha sido de R\$ 5.067,00, a soma das obrigações futuras assumidas sem seu consentimento alcançou o montante de R\$ 21.247,24, valor que aponta como seu prejuízo total (fl. 4).

Afirmou a autora que o valor creditado foi imediatamente transferido via PIX a terceiros, e que, ao buscar o cancelamento, o banco réu se negou, imputando-lhe a responsabilidade pela operação (fls. 7, 61/64).

Por tais razões, a autora pleiteou a declaração de nulidade dos contratos, a restituição dos valores descontados e a condenação do banco réu por danos morais (fl. 27).

2.2. A fraude noticiada na inicial (fls. 3/4), conhecida como “golpe do falso funcionário” ou “falsa portabilidade”, decorre da atuação de terceiro que, passando-se por preposto da instituição financeira, estabelece contato telefônico com a vítima e a induz a realizar operações financeiras em seu próprio aplicativo bancário.

Nesse contexto, a abordagem inicial do estelionatário não pode ser imputada ao banco réu, pois se trata de conduta perpetrada por terceiro que se vale da confiança da consumidora para obter a realização das operações.

Assim, não hánexo causal entre a conduta da instituição financeira e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima.

2.3. Todavia, a responsabilidade do banco réu exsurge de causa diversa.

Respeitado entendimento diverso manifestado na sentença combatida, ainda que não se possa cogitar de responsabilização do banco réu pela fraude em si, isso não é suficiente para ensejar a improcedência da ação, porque há fato posterior que evidencia o defeito na prestação de seus serviços.

No caso, a contratação sucessiva de empréstimos, seguida de imediata transferência, via Pix, da totalidade dos valores, em curto lapso temporal (fl. 139), deveria, no mínimo, ter acionado um alerta de segurança, o que não ocorreu.

Corroboraa presunção de falha o fato de que, instado pelo MM. Juízo de primeiro grau a apresentar informações técnicas sobre a operação – como o dispositivo eletrônico utilizado e os dados da transferência (fl. 169) –, o banco réu manteve-se inerte, deixando de produzir a prova que lhe competia para demonstrar a robustez de seus sistemas de segurança (fl. 172). Tal omissão processual reforça a conclusão de que o sistema de fato não possuía os mecanismos de prevenção necessários.

Ademais, a condição da autora como pessoa idosa agrava a responsabilidade do banco. Consumidores idosos são considerados hipervulneráveis, e o sistema de proteção consumerista exige dos fornecedores um dever de cuidado e segurança redobrado ao lidar com este público.

Como o banco réu não se muniu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transações atípicas, sem qualquer confirmação com a correntista acerca da respectiva legitimidade, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Ciente da enorme gama de fraudes, o banco deveria dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo, o que não fez.

Não tendo o banco réu empregado a diligência necessária ao controle preventivo do perfil de transações realizado, ele contribuiu para o sucesso da fraude.

Leva a esse resultado o estatuído na Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (grifo não original).

Inviável, nesse cenário, que se reconheça a caracterização de alguma das causas excludentes tipificadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante da falha no sistema de monitoramento do banco réu e da omissão em adotar mecanismos eficazes de segurança aptos a identificar movimentações atípicas envolvendo consumidora idosa, hipervulnerável, não há falar em rompimento do nexa causal.

A fraude, embora iniciada por terceiro, somente produziu o prejuízo experimentado pela autora em razão da brecha de segurança da instituição financeira ré, que não impediu a realização da operação manifestamente atípica.

Com isso, legitima-se a pretensão da autora à declaração de invalidade das contratações impugnadas, com o conseqüente reconhecimento de inexigibilidade dos débitos advindos desses ajustes, devendo o banco réu lhe restituir os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário ou debitados da conta bancária da autora (fl. 27).

2.4. A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“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 nº 2052228-DF, registro nº 2022/0366485-2, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. em 12.9.2023, DJe 15.9.2023, RT vol. 1058 p. 410) (grifo não original).

“Agravado interno no agravo em recurso especial. Ação indenizatória. Fraude bancária. 'golpe do motoboy'. Uso de cartão e senha. Movimentações atípicas. Falha na prestação do serviço. Concorrência de causas. Confronto da gravidade das culpas. Consumidoras idosas -hipervulneráveis. Inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas. Agravo interno desprovido.

1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato

dos consumidores.

2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, '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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável'.

3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido”. (AgInt no AREsp nº 2201401-RJ, registro nº 2022/0276690-1, 3ª Turma, v.u., Rel. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 29.5.2023, DJe 1.6.2023) (grifo não original).

2.5. Relativamente aos valores porventura descontados indevidamente em desfavor da autora (fl. 27), faz jus ela à restituição em dobro desses valores.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça decidiu que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança imerecida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu no caso em tela, ante as já apontadas inconsistência da contratação (vide item 2.1).

Confira-se:

a) Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 600.663-RS, registro nº 2014/02070797-3, Corte Especial, m.v., Rel. p/acórdão Min. HERMAN BENJAMIN, j. em 21.10.2020, DJe de 31.3.2021;

b) Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 676.608-RS, registro nº 2015/0049776-9, Corte Especial, m.v., Rel. Min. OG FERNANDES, j. em 21.10.2020, DJe de 31.3.2021.

Entretanto, os efeitos desses precedentes foram modulados para que a restituição em dobro do indébito seja aplicada “somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão”.

Logo, os descontos com vencimento posterior a 30.3.2021 devem ser restituídas em dobro.

2.6. Dos fatos narrados, entretanto, não se depreende a ocorrência de desdobramento capaz de gerar abalo moral indenizável (fl. 22).

Ainda que admitida a natureza fraudulenta das operações efetuadas em desfavor da autora, não se pode aceitar que resultou disso transtorno que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano, a que todos estão expostos na vida em sociedade.

A autora não comprovou que tivesse derivado da aludida fraude qualquer desdobramento que representasse vexame, sofrimento anormal ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

humilhação passível de reparação, inscrição desabonadora ou consequências mais gravosas.

Ademais, o prejuízo patrimonial fica integralmente resolvido com a condenação em danos materiais.

Como deliberado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, para ficar caracterizado o dano moral, deve ser “demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista” (REsp nº 1.573.859- SP, registro nº 2015/0296154-5, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 7.11.2017, DJe de 13.11.2017), o que não se verificou no caso em tela.

Nessa esteira, não se configuraram os requisitos para a reparação por danos morais.

3. Nessas condições, dou parcial provimento à apelação da autora para reformar a sentença impugnada e, por conseguinte, julgar parcialmente procedente a ação, para o fim de:

- a) declarar a inexistência (nulidade) dos contratos de empréstimo impugnados nos autos, com a consequente invalidação dos débitos a eles vinculados;
- b) condenar o banco réu a restituir, em dobro, os valores indevidamente descontados em razão das contratações impugnadas, acrescidos de correção monetária desde cada desconto indevido e juros de mora a partir da citação, observada, se aplicável, a disciplina introduzida pela Lei 14.905/2024.

Sucumbente na maior parte, deve o banco réu arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, isto é, sobre R\$ 21.247,24.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator