



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000290753

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015903-64.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado FATIMA APARECIDA FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48652
APEL. N° : 1015903-64.2024.8.26.0019
COMARCA: AMERICANA
APTE. : BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
APDO. : FATIMA APARECIDA FERNANDES (JUSTIÇA GRATUITA)

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL
PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

A autora foi vítima de fraude bancária conhecida como “golpe da falsa portabilidade”, em que foi induzida a realizar transferências acreditando tratar-se de operação legítima.

Posteriormente, constatou a renovação não autorizada de contratos e a contratação de novos serviços, resultando em prejuízos financeiros.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pelos danos causados à autora em decorrência da fraude, bem como a validade das operações realizadas e a necessidade de indenização por dano moral.

III. Razões de Decidir

As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes, conforme Súmula 479 do STJ, sendo irrelevante a alegação de fortuito externo.

A falha na prestação do serviço bancário, evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança, foi determinante para a ocorrência da fraude, justificando a declaração de inexistência dos débitos e a reparação dos danos.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$5.000,00 e autorizar a compensação de valores.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange fraudes decorrentes de fortuito interno. 2. A indenização por dano moral deve ser proporcional ao sofrimento experimentado, evitando enriquecimento indevido.

Legislação Citada:

Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011; STJ, EREsp n. 1.413.542/RS, Rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, j. 21/10/2020.

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls.233-238, complementada às fls.253-254, que julgou parcialmente procedentes os pedidos de declaração de inexistência de relação jurídica, de restituição de valores e de indenização por dano moral, formulados em demanda movida por Fatima Aparecida Fernandes, apela o réu, Banco Mercantil do Brasil S/A (fls.257-273).

Sustenta, em apertada síntese, que não houve falha dos serviços bancários, sendo o caso decorrente de fortuito externo, resultante de golpe aplicado por terceiros, sem participação alguma da instituição financeira.

Alega que adota diversos mecanismos de prevenção a fraudes e que as operações foram realizadas mediante utilização de senha pessoal e biometria da titular da autora, o que demonstra a regularidade do sistema e afasta a alegação de falha de segurança.

Afirma que a conduta da autora caracteriza culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, circunstância que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade do fornecedor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Defende, assim, que inexistem valores a serem restituídos, inclusive em dobro, diante da ausência de má-fé, bem como que o dano moral não ficou configurado no presente caso.

Subsidiariamente, pede a redução do valor fixado a título de indenização e a compensação dos valores creditados à autora, bem como a redução dos honorários advocatícios.

Busca, nesses termos, a reforma da respeitável sentença apelada.

Contrarrazões às fls.279-289.

Recurso bem processado.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar, suscitada em contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que as razões de apelação expõem, de forma clara e precisa, os fundamentos do inconformismo, em contraposição à fundamentação da r.sentença recorrida.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

No presente caso, nota-se que a autora foi vítima de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa portabilidade".

Conforme relatado na petição inicial, no dia 27.09.2024, a autora recebeu ligação telefônica de pessoa que se apresentou como representante do réu, oferecendo a portabilidade de empréstimos consignados com condições mais vantajosas, e informando que, para a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concretização da operação, seria necessária a quitação prévia dos contratos existentes.

Induzida a seguir as orientações do suposto atendente, recebeu em sua conta os valores de R\$2.698,09, R\$14.099,47 e R\$1.575,00, totalizando R\$18.372,56, acreditando tratar-se de valores vinculados à operação de portabilidade.

Na sequência, a autora foi orientada a quitar um dos empréstimos, cujo saldo devedor era de R\$10.714,40, bem como a realizar outras transferências a terceiros, nos montantes de R\$2.790,00 e R\$4.000,00, sob o pretexto de que tais procedimentos seriam necessários à efetivação da portabilidade, restando em favor da autora o saldo de R\$868,16, que lhe foi informado como sendo suposta devolução de juros decorrente da operação de portabilidade.

Posteriormente, a autora constatou que, na verdade, houve a renovação de contratos anteriores, com aumento do valor das parcelas e do número de prestações (contratos nº 806647166 e nº 808160221), além da contratação de cartão de crédito consignado com saque no valor de R\$1.575,00, parcelado em 84 prestações de R\$45,91 (contrato nº 7111336), e de empréstimo imediato no valor de R\$2.698,09, parcelado em 36 prestações de R\$423,60 (contrato nº 808160195), operações que afirma não ter autorizado.

A autora passou, então, a contestar administrativamente as operações, tendo também providenciado o registro de boletim de ocorrência pelo crime de estelionato (fls.52-53).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como se sabe, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o correntista, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

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

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (art. 543-C do CPC/1973):

*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 nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. **LUIS FELIPE SALOMÃO**, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, em razão da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14), o fato de o banco réu também ter sido vítima de um ato fraudulento não interfere na análise da invalidade do negócio firmado, tampouco o exime de indenizar consumidores de boa-fé que sofreram prejuízo.

Voltando à hipótese dos autos, verifica-se que a autora manteve diálogo, por telefone, com terceiros que demonstravam, no mínimo, prévio conhecimento acerca da existência de dívidas em seu nome e de sua relação contratual com o banco réu, circunstância que conferiu credibilidade à narrativa enganosa.

Além disso, conforme se verifica pelos extratos bancários apresentados às fls.25-30 e 46, as operações efetuadas eram **nitidamente incompatíveis** com o perfil de consumo da correntista, o que corrobora o cenário de fraude.

Veja-se, nesse aspecto, que a autora auferia renda mensal módica, oriunda de benefício previdenciário. Os empréstimos contratados, por sua vez, envolvem valores expressivos, seguidos de transferências via PIX a terceiros, em montantes elevados e incompatíveis com o perfil financeiro da correntista, circunstâncias que culminaram praticamente no completo esvaziamento de sua conta bancária.

A frequência e o valor das transações já poderiam sugerir alguma anormalidade, mas o réu não adotou providência alguma para a prévia averiguação da movimentação.

Conforme já decidiu o Eg. STJ, *“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.”* (REsp n. 2.052.228/DF, relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Na hipótese em testilha, embora o apelante discorra genericamente sobre os mecanismos de segurança implantados em seus produtos e serviços, é certo que esse conjunto de ações não foi bastante para identificar e coibir a fraude praticada contra a autora.

Em suma, considerando que foi a falha na prestação do serviço bancário, e não a conduta da vítima, que possibilitou, **de forma definitiva**, a produção dos efeitos da fraude, de rigor a declaração de inexistência dos débitos decorrentes dos contratos impugnados (n^os 808160221, 7111336 e 808160195), com o consequente restabelecimento do contrato de empréstimo anterior (n^o 806647166), bem como a reparação dos danos suportados.

Quanto à forma de restituição de tais valores, em observância ao entendimento adotado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça em precedente da sua Corte Especial, deve haver distinção entre cobranças realizadas **até 30 de março de 2021 e aquelas que ocorreram em momento posterior.**

Em relação às cobranças realizadas em momento posterior, fixou-se entendimento de que “A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUCTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA" (EResp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro **Herman Benjamin**, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso, os descontos ocorreram **após** 30 de março de 2021, de modo que são alcançados pela tese transcrita acima (simples violação da boa-fé objetiva).

E tendo o banco réu **descumprido** a decisão que deferiu a tutela de urgência e continuado a promover descontos na conta da autora em relação às transações impugnadas (fls.77-78), **mesmo após ter sido cientificado da decisão** (fls.72-73), a instituição financeira assumiu posição temerária e abusiva, não havendo simples "engano justificável" (art.42, parágrafo único, do CDC), o que justifica a restituição de tais valores em dobro.

Por outro lado, com razão o réu quanto à possibilidade de compensação entre o valor a ser restituído e eventual saldo remanescente na conta da autora em decorrência das operações declaradas inexistentes.

No mais, o dano moral ficou configurado diante do desgaste físico, emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, e do sofrimento gerado pelos descontos na conta bancária da autora, na qual ela recebe seu módico benefício previdenciário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Evidente, assim, o transtorno exacerbado experimentado pela autora, atingidos sua tranquilidade e seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos de seu direito de personalidade e de sua dignidade humana.

Quanto à indenização, muito embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados na fixação do *quantum* indenizatório, o valor deve ser fixado em termos razoáveis, para que não se constitua em enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela experimentado.

Na hipótese em análise, dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, o valor da indenização, fixado em R\$8.000,00, mostra-se exagerado para compensar o sofrimento experimentado pela autora, comportando redução para R\$5.000,00, este mais compatível com o patamar adotado por esta Colenda 13^a Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos já julgados.

Diante de todo o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso**, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$5.000,00 (cinco mil reais) e autorizar eventual compensação de valores; mantida, no mais, a r.sentença de primeiro grau.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

Relatora