



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000253754

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016423-07.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado CARLOS ROBERTO GESTEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1016423-07.2024.8.26.0348

COMARCA DE MAUÁ

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADO: CARLOS ROBERTO GESTEIRA

JUIZ: JOSÉ WELLINGTON BEZERRA DA COSTA NETO

Voto nº 3134

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência dos contratos de empréstimo, determinar a restituição de valor descontado e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral fixado em R\$ 5.000,00. Insurgência do banco réu, pleiteando o afastamento ou a redução da condenação por danos morais. MÉRITO. Fraude verificada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Autor, pessoa idosa, vítima de golpe em que terceiros, de posse de seus dados pessoais, tiram foto sua e realizam a contratação de empréstimos em seu nome. Aprovação de operações manifestamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do consumidor, que deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira. Teoria da confiança e justa expectativa do consumidor. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Súmula nº 479 do STJ. Dever de restituir os valores indevidamente descontados mantido. Danos morais, no entanto, não configurados. Situação que configura mero dissabor. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido, com redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 234/239) interposto contra a r. sentença de fls. 213/221 dos autos da *ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c danos morais*¹ ajuizada por CARLOS ROBERTO GESTEIRA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: *Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes referente aos contratos de empréstimo impugnados na inicial; b) CONFIRMAR a*

¹ R\$ 20.411,88 em dezembro de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tutela de urgência anteriormente deferida, tornando definitiva a suspensão de cobranças e; c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362/STJ) e acrescidos de juros de mora ao mês desde a citação (art. 405 do CC). No tocante aos consectários, a partir de 30/08/2024, aplicam-se as disposições da Lei n. 14.905/24, que estabelece a Taxa SELIC como índice único. Arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, que de acordo com os parâmetros fornecidos pelo artigo 85, §§ 2º e 8º, do CPC, fixo em R\$ 1.400,00 (mil e quatrocentos reais). Para fins de recurso, excetuada a hipótese de gratuidade, deverá ser recolhido o preparo de 4% sobre o valor da condenação, se houver, ou, caso não haja, ou não seja possível desde logo apurar o montante, sobre o valor atualizado da causa, observado o patamar mínimo de 5 UFESPs. Transitada em julgado, certifique-se com baixa e aguarde-se por 30 (trinta) dias eventual cumprimento de sentença. Decorridos sem manifestação, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe, observadas as NSCGJ. P.I.C

Opostos embargos declaratórios, foram acolhidos, nos seguintes termos:

Isto posto, conheço dos embargos, e os acolho, em parte, com efeitos modificativos, para que onde constou: Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes referente aos contratos de empréstimo impugnados na inicial; b) CONFIRMAR a tutela de urgência anteriormente deferida, tornando definitiva a suspensão de cobranças e; c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362/STJ) e acrescidos de juros de mora ao mês desde a citação (art. 405 do CC). No tocante aos consectários, a partir de 30/08/2024, aplicam-se as disposições da Lei n. 14.905/24, que estabelece a Taxa SELIC como índice único. Passe a constar: Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes referente aos contratos de empréstimo impugnados na inicial; b) CONFIRMAR a tutela de urgência anteriormente deferida, tornando definitiva a suspensão de cobranças; c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362/STJ) e acrescidos de juros de mora ao mês desde a citação (art. 405 do CC); d) CONDENAR o réu a restituir ao autor os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores comprovadamente descontados de seu benefício previdenciário a título de parcelas dos empréstimos, de forma simples, corrigidos monetariamente desde o desconto e acrescidos de juros de mora ao mês desde a citação (art. 405 do CC). No tocante aos consectários, a partir de 30/08/2024, aplicam-se as disposições da Lei n. 14.905/24, que estabelece a Taxa SELIC como índice único. Passa a presente a fazer parte integrante da decisão atacada. No mais, permanece inalterada, conforme proferida. Int.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 241/242), respondido em fls. 246/254, sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Narra o autor, na inicial, que, sendo pessoa idosa, foi vítima de um golpe em sua residência, no qual duas mulheres se passando por agentes do SUS tiraram uma foto de seu rosto sem autorização. Dias depois, ao se dirigir à agência do banco réu, descobriu a contratação fraudulenta de dois empréstimos pessoais em uma conta corrente que desconhecia, totalizando um débito de R\$ 17.411,88, cujo valor liberado foi imediatamente transferido via PIX para terceiros. Alega que o banco réu falhou em seu dever de segurança, permitindo a fraude, e pleiteia, em sede de tutela de urgência, a suspensão das cobranças e, no mérito, a declaração de inexigibilidade dos contratos com a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Deferida a liminar para suspender as cobranças (fls. 68/71), o réu foi citado e apresentou contestação (fls. 82/96, com documentos de fls. 97/186), que mereceu réplica (fls. 197/209). Sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 210 e 212), sobreveio a r. Sentença recorrida. Entendeu o MM. Juiz que a relação é de consumo, com inversão do ônus da prova, e que a instituição financeira tem responsabilidade objetiva por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ), configurando fortuito interno. Considerou que o banco não comprovou a legitimidade das contratações e que a fraude continha indícios claros, como a incompatibilidade com o perfil financeiro do autor, que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deveriam ter sido detectados por seu sistema de segurança. Assim, julgou a ação procedente para declarar a inexistência dos débitos, confirmar a liminar, condenar o réu à restituição simples do valor descontado indevidamente e ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, inclusive pela teoria do desvio produtivo do consumidor.

Diante do julgamento de procedência, insurge-se o réu, alegando, em síntese, que incide a a excludente de responsabilidade por culpa concorrente do autor, que agiu de forma desidiosa ao permitir que terceiros tirassem sua foto e tivessem acesso à sua senha pessoal, condutas decisivas para a ocorrência da fraude; que não se configuram danos morais, porquanto o evento não ultrapassou o mero aborrecimento, inexistindo prova de lesão a direitos da personalidade, comprometimento da subsistência ou inscrição em cadastros de inadimplentes; que o autor não despendeu recursos próprios, uma vez que os valores transferidos a terceiros foram oriundos dos próprios empréstimos fraudulentos; que, subsidiariamente, o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de indenização é excessivo, desproporcional e gera enriquecimento ilícito, não observando a ausência de prova da situação financeira da parte autora e a extensão do dano. *Pede "seja DADO PROVIMENTO ao presente Recurso de Apelação, a fim de reformar a sentença, para que seja decotada a condenação arbitrada a título de danos morais. Não sendo este o entendimento, requer a redução do quantum indenizatório arbitrado a este título."*

O recurso comporta parcial provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de documentos do consumidor não é capaz de excluir a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Importa notar que, embora o autor tenha sido enganado pelos fraudadores, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança à abordagem, visto que os criminosos, passando-se por agentes do "Cadastro Único do SUS", detinham seus dados pessoais, como nome e endereço (fls. 1, 4), e ainda tiraram uma foto do seu rosto sob falso pretexto (fls. 4), o que levou o autor a registrar prontamente um Boletim de Ocorrência (fls. 46/51).

Na sequência, foram autorizadas operações que destoam completamente do perfil do consumidor, pessoa idosa de 71 anos (fls. 1) que auferia benefício previdenciário de apenas um salário-mínimo (fls. 22). Os empréstimos contratados (fls. 33/36) geraram parcelas que, somadas, ultrapassam R\$ 1.000,00, com potencial de consumir quase a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

totalidade de seus proventos de R\$ 1.412,00 (fls. 22), o que, por si só, demandava maior verificação da parte do requerido sobre a autenticidade da transação então "solicitada".

Nesse contexto, o réu não produziu prova suficiente nos autos, apta a isentá-lo de responsabilidade, deixando de demonstrar que no momento da autorização da transação tenha procedido com o mínimo de diligência para a concessão do crédito ao recorrente, consumidor. Malgrado manifestamente destoante de seu perfil de consumo, segundo os apontamentos acima, o apelante permitiu que fosse realizada a operação impugnada, o que evidencia a falha na prestação dos serviços.

Era de se esperar maior cautela do banco ao permitir a transação em tela, inclusive eventual bloqueio desta, contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação.

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nessa senda, muito embora a conduta do autor possa ter contribuído para a ocorrência da fraude, tais circunstâncias, por si só, não bastam para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC), inferindo-se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Em hipóteses análogas, já decidiu esta 11ª Câmara de Direito Privado:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária

(TJ-SP - AC: 10053593120228260037 Araraquara, Relator: Marco Fábio Morsello, Data de Julgamento: 26/06/2023, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/06/2023).

CERCEAMENTO DE DEFESA - Julgamento antecipado da lide - Hipótese em que a causa já se encontrava madura para a apreciação de seu mérito, não se admitindo a produção de provas inúteis ou meramente protelatórias - Cerceamento inóceno - PRELIMINAR AFASTADA. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA - Empréstimos e transferência bancária não reconhecido pela autora - Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Parcial cabimento - Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador - Elementos dos autos que, contudo, denotam que as movimentações realizadas na conta da autora, realizadas em curto lapso temporal, destoavam de seu perfil - Fraude perpetrada por terceiros que não elide a responsabilidade da instituição financeira - Inteligência da Súmula nº 479, do C. STJ - Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) - Reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade dos débitos - Devolução de valores descontados que, contudo, deve ser feita de forma simples, e não em dobro, ante a ausência de má-fé por parte da instituição financeira ré - Dano moral não configurado - Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1035512-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

01/02/2024).

Evidenciado que a fraude de que o recorrido foi vítima se deu por negligência do réu, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos contratos e a restituição do valor indevidamente descontado, mantendo-se a r. sentença nesses pontos.

Não faz jus, porém, o autor, a indenização por dano moral.

As circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque, embora configurada a fraude nos empréstimos e o desconto indevido de uma parcela de R\$ 451,45 no benefício previdenciário do autor (fls. 77), não houve indicação de maiores consequências. Com efeito, não há nos autos prova de que o nome do apelado foi negativado nos órgãos de proteção ao crédito, sendo este, inclusive, um dos pedidos de caráter preventivo da inicial (fls. 15). Ademais, o prejuízo material foi estancado pela tutela de urgência deferida (fls. 68/71) e a r. sentença já determinou a restituição do valor descontado (fls. 231), quadro que configura aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória a ensejar reparação de ordem moral.

Afasta-se, deste modo, a indenização por dano moral fixada.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento parcial** ao recurso interposto para o fim de afastar a condenação em indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência recíproca, condeno o autor ao pagamento de 30% das custas e despesas processuais e fixo os honorários advocatícios em 10% do proveito econômico obtido pelo banco réu (valor da indenização por danos morais afastada), observada a gratuidade de justiça. Por sua vez, condeno o requerido ao pagamento de 70% das despesas processuais, mantendo-se o arbitramento dos honorários advocatícios devidos ao patrono do autor no montante de R\$ 1.400,00, fixado na r. sentença (art. 85, § 2º, do CPC).

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora