



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000025501

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016534-33.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados SEBASTIÃO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1016534-33.2024.8.26.0625

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Sebastião de Oliveira

Interessado: Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda.

Voto nº 9465

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e reparação por danos materiais e morais. Golpe. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco corréu. Realização de transações não autorizadas (empréstimos, seguro prestamista e transferências bancárias). Falha na prestação do serviço por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Operações de valor expressivo que beneficiam terceiras pessoas, sem relacionamento anterior com o autor. Hipótese de caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Contratos fraudulentos declarados inexigíveis. Restituição dos valores indevidamente descontados, a ser apurada em liquidação, com abatimento dos créditos e transferências, observados depósito em restituição e levantamento já realizados. Danos morais configurados. Reparação bem arbitrada (R\$ 5.000,00). **Recurso não provido.**

Da respeitável sentença integrada de parcial procedência de ação declaratória de inexistência de relação jurídica e reparação por danos materiais e morais (fls. 321/8 e 363), cujo relatório é adotado, apela o banco corréu, alegando culpa exclusiva do autor como excludente de responsabilidade; regularidade das operações realizadas por aplicativo com autenticação por senha; inexistência de falha nos sistemas do banco; inadequação dos lançamentos apontados pelo autor; ausência de descontos indevidos; impropriedade do levantamento do alvará; necessidade de devolução dos valores depositados em juízo. Sustenta a inexistência de ato ilícito, razão pela qual não há falar em inexigibilidade dos contratos e indenização por danos materiais ou morais e, caso mantida a sentença, requer a redução do valor fixado.

Recurso tempestivo, preparado e não respondido.

É o relatório, em essência.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade do banco corréu por fraude perpetrada por terceiro contra o autor.

Segundo a petição inicial, no dia 22/10/2024, por volta de 13h30, o autor recebeu uma cesta básica em sua residência, assinando o comprovante de entrega e autorizando o registro fotográfico. Posteriormente, constatou a contratação, entre os dias 22 e 25 de outubro, de quatro empréstimos (R\$ 94.969,96), um seguro prestamista (R\$ 1.560,00), seguidos de transferências por Pix que totalizaram R\$52.421,96, destinadas a contas de terceiros e também a uma conta em seu nome, aberta fraudulentamente pela segunda ré, sem sua autorização. Requer a declaração de inexigibilidade dos contratos, o estorno de eventuais valores descontados e a condenação dos réus ao pagamento de reparação por danos morais. Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 36/9).

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo falha na prestação dos serviços, pois os criminosos obtiveram acesso a todos os dados cadastrais e sigilosos do autor, realizaram a abertura de conta por meio de falsário,

celebraram contratos e efetuaram transferências bancárias, tudo sem anuência do correntista.

É incontroverso que as transações foram realizadas mediante uso de senha e dados pessoais, porém, não se pode atribuir a culpa exclusivamente à vítima ou a terceiros, pois houve falha na prestação do serviço.

As operações impugnadas envolveram valores expressivos: quatro empréstimos (R\$ 94.969,96), seguro prestamista (R\$ 1.560,00), além de diversas transferências por Pix (R\$ 52.421,96) (fls. 40/1).

As transações realizadas por Pix foram direcionadas tanto à conta de titularidade do próprio autor — aberta de forma fraudulenta junto à corre Cloudwalk, no valor de R\$ 33.769,96 — quanto a terceiros: uma transferência em nome de Vilma Silva dos Santos, em 24/10/2024, no valor de R\$ 2.500,00, e oito transferências em nome de Kaue Raphael Souza Maia, no período de 23 a 25/10/2024, de forma sucessiva, totalizando R\$ 16.152,00. Ressalte-se que o autor não mantinha qualquer relação prévia com esses destinatários, além de tais operações destoarem de seu perfil de consumo.

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a ausência de segurança, a autorização de transferência para contas não reconhecidas e a atipicidade das transações demonstram que a instituição contribuiu para o êxito da fraude ao não identificar e bloquear operações irregulares.

A instituição financeira tem o dever de garantir a segurança dos valores depositados, obrigação inerente à sua atividade. Aplica-se, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor, inclusive em casos de fraude praticada por terceiros, por se tratar de fortuito interno, integrante do risco do negócio.

Ao deixar de bloquear transferência atípica e destinada a terceiros, o apelante falhou em oferecer a segurança esperada, devendo ser reconhecida sua responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, diante do defeito na prestação do serviço e da ocorrência de fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade do fornecedor somente se admite em casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Golpes dessa natureza decorrem do próprio risco da atividade empresarial, não sendo imprevisíveis ou inevitáveis, tampouco configurando caso fortuito ou força maior, conforme o art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido a Súmula 479 do 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.*"

O autor realizou depósito em caução/restituição do valor remanescente em sua conta bancária, relativo às transações fraudulentas, em 6/11/2024, no montante de R\$ 40.988,00 (fls. 85). Comprovou-se o desconto na conta do autor, correspondente aos contratos fraudulentos, nos valores de R\$ 1.535,00 e R\$ 2.083,00, em 7/11/2024 (fls. 96), ou seja, após o depósito em caução/restituição, razão pela qual é cabível o levantamento da quantia correspondente a esse desconto indevido pela parte autora (fls. 98).

Correta a declaração de inexistência dos empréstimos e do seguro prestamista, bem como a restituição dos valores indevidamente descontados, a ser apurada em liquidação, com abatimento dos créditos recebidos e transferências realizadas, observados o depósito já efetuado (fls. 85) e o levantamento deferido (fls. 98).

O dano moral resulta da falha na prestação do serviço, decorrente de contratos celebrados de forma fraudulenta e conta bancária invadida, desguarnecida da segurança que o consumidor espera, e do abalo decorrente da subtração de valores em conta corrente, destinada ao recebimento de benefício previdenciário e ao sustento do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O dano moral consiste em “*dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar*” (Sergio Cavalieri, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade Civil, 7ª edição, SP, Saraiva, 2002, p. 549/550).

“*O esvaziamento da conta da correntista é ato objetivamente capaz de gerar prejuízo moral, pelo sentimento de angústia que causa ao consumidor.*” (STJ, REsp 835.531-MG, rel. Min. Sidnei Benetti, Terceira Turma, j. 7/2/2008, DJ 27/2/2008, p. 191).

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que “*O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto*” (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 5.000,00, mostra-se adequada. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Correta a r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% sobre o proveito econômico obtido.

Nego provimento ao recurso.

É como voto.

GUILHERME SANTINI TEODORO
Relator