



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234352

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016954-82.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante MARIA DA GLORIA DE MOURA, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1016954-82.2025.8.26.0405

Comarca: Osasco (2ª Vara Cível)

Apelante: MARIA DA GLORIA DE MOURA

Apelado(a): BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

Juiz(a): Paulo de Abreu Lorenzino

Voto n.º 7.643

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da parte autora - Autora que alega ter recebido ligação telefônica, onde o interlocutor se passou por funcionário do banco, sendo ludibriada a seguir as instruções do golpista que culminaram em contratação de empréstimos e transferências de valores para terceiros desconhecidos.

RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS - Requisitos presentes no caso - Fraude perpetrada por terceiros - Parte autora idosa e aposentada, além da contínua sofisticação de golpes desta natureza - Presente especial condição de vulnerabilidade, a afastar, eventual participação da autora, em qualquer grau, para a consecução dos eventos danosos narrados - Excludente de responsabilidade da instituição financeira não configurada - Verificada a falha de segurança do sistema do banco - Transações que fogem ao perfil da correntista - Impossibilidade de se exigir prova negativa da autora - Ônus probatório imputado ao banco e do qual não se desincumbiu - Falha na prestação de serviço devidamente caracterizada - DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Sentença reformada para declarar a inexistência dos contratos questionados na inicial e determinar a devolução dos valores indevidamente cobrados - Sucumbência recíproca reconhecida.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta por Maria da Glória de Moura, contra a r. sentença de fls. 231/239, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a Ação de Indenização por danos materiais e morais interposta contra o Banco

Mercantil do Brasil S.A., impondo à autora o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Inconformada, apela a autora (fls. 243/249), sustentando que incide ao caso o Código de Defesa do Consumidor, sendo regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, de modo que fraudes como a narrada nos autos configuram típico fortuito interno decorrente do risco da atividade exercida. Afirma que o réu não comprovou a adoção de medidas concretas e efetivas de segurança para resguardar seus dados, transferindo a culpa à vítima. Alega ser demasiadamente oneroso ao consumidor idoso exigir que se recorde prontamente do número oficial da instituição financeira, ressaltando que os falsários detinham informações idôneas para se passarem por prepostos do banco. Pleiteia a declaração de inexigibilidade dos contratos, bem como a condenação do réu à restituição dos valores indevidamente pagos, além de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 253/260.

É o relatório.

2. O recurso procede em parte.

Extrai-se dos autos que a autora, pessoa idosa, propôs a presente demanda em face do Banco Mercantil S.A., sustentando que na manhã de 20/02/2025 recebeu ligação de indivíduo que se identificou como funcionário da instituição bancária, com a proposta de unificação de seus contratos de crédito consignado em uma única operação.

O elemento que conferiu credibilidade ao contato foi o fato de o interlocutor demonstrar conhecimento de informações sigilosas da conta da autora, especificamente os valores dos empréstimos consignados ativos e os bancos aos quais estavam vinculados - dado que, segundo a autora, só poderia ter sido obtido mediante acesso indevido ao sistema da instituição financeira.

Induzida ao erro, a autora realizou quatro transferências via PIX,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

totalizando R\$ 9.522,00, destinadas a terceiros (Lorran de Oliveira Machado – R\$ 4.500,00; Vivian Ignacio Duarte – R\$ 1.010,00; Thaina de Almeida Carreiro – R\$ 12,00; e Eduardo Bastos da Silva – R\$ 4.000,00). Além disso, foram contratados três empréstimos fraudulentos nos valores de R\$ 3.379,30, R\$ 3.233,00 e R\$ 48.602,52, cujas parcelas passaram a ser debitadas de sua conta.

Ao perceber a fraude, a autora comunicou imediatamente a sua agência bancária. Contudo, a instituição limitou-se a estornar apenas um dos PIX realizados (R\$ 4.000,00 referente a Eduardo Bastos da Silva, reconhecido como fraudulento), recusando-se a cancelar as demais transações e os empréstimos contratados. Em razão da omissão do banco, a autora passou a arcar com parcelas mensais oriundas dos empréstimos fraudulentos, totalizando um prejuízo material remanescente de R\$ 60.737,00.

Após apresentação de defesa e manifestação das partes, sobreveio a sentença de improcedência, razão pela qual a autora apela.

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito*

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

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.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou, eis que seguiu as instruções em ligação que não partiu dela e não buscou, antes disso, os contatos oficiais do banco réu.

Entretanto, nem sempre haverá rompimento do nexa causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para a situação fática, a análise do rompimento donexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

E esse é o caso dos autos, pois a autora, atualmente com 65 anos de idade (fls. 11), é aposentada e recebe apenas R\$ 3.797,16 mensais (fls. 12).

Tenho, pois, por comprovada especial condição de vulnerabilidade, a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente, devendo a responsabilidade objetiva do banco permanecer íntegra.

Sabido, ainda, que a dinâmica de golpes pela *internet* é cada vez mais sofisticada, sendo facilmente possível aos falsários a utilização de máscaras no número de telefone de onde realmente parte a ligação, conferindo ainda mais verossimilhança ao golpe.

E ainda que a autora tenha agido com certa negligência ao seguir orientações passadas por telefone em ligação que não partiu da própria, mas foi por ela recebida, culminando na transferência de valores via pix, o caso não afasta a responsabilidade civil objetiva do requerido, em razão da ausência de observância ao perfil do consumidor.

Com efeito, os elementos de convicção dos autos comprovam que a instituição financeira ré agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta e serviços bancários pela requerente.

Isso porque, apenas a autora trouxe os extratos bancários de fls. 45/49 que não apontam o envio de valores elevados, enquanto o réu não trouxe nenhum extrato que comprove a realização de transferências como as discutidas nos autos.

Assim, está comprovado que as transações não se enquadram no

perfil de consumo da correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados da cliente. Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Entretanto, o banco, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da parte autora, considerando as particularidades atípicas em que transações de expressivos valores foram realizadas em curto intervalo de tempo.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

*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.)
(destaque nosso)

Desta forma, houve negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

E, sendo o evento perfeitamente previsível, o serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança inerente à natureza da atividade, reputando-se afastada a excludente de responsabilidade objetiva prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Assim, respeitado o entendimento em contrário, a r. sentença merece reforma, para que sejam declarados inexigíveis os **contratos bancários n.º**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

998000778584, 9110002312697 e 910002312702 (fls. 20/25).

O retorno das partes ao estado anterior ao da contratação é decorrência lógica da declaração de inexistência do negócio jurídico, devendo o requerido devolver todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora a este título.

A restituição dos valores deve ocorrer de forma simples, diante da ausência de pedido expresso de restituição em dobro.

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento, não se tratando de dano moral *in re ipsa*.

Com esses fundamentos, a reforma da r. sentença é a medida de rigor, para o fim de se julgar procedente em parte a ação para (i) declarar a inexigibilidade dos contratos bancários n.º 998000778584, 9110002312697 e 910002312702 e (ii) condenar o réu a devolver todos os valores descontados da autora, com correção monetária e juros de mora desde cada desconto indevido, autorizada a compensação tão somente com os valores que a autora tem que devolver ao réu (valores de transferências bancárias para terceiros que foram devolvidos em sua conta).

Quanto à correção monetária e aos juros de mora, observar-se-ão os seguintes parâmetros: (i) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem apenas juros de mora, estes serão calculados pela SELIC deduzido o IPCA; (ii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidir apenas correção monetária, esta será calculada pela Tabela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Prática do TJSP; (iii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem cumulativamente juros de mora e correção monetária, ambos, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; e (iv) a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28/08/2024), a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, a parte autora e a parte ré arcarão com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do advogado da parte contrária, ficando o réu responsável pelo pagamento de 15% do valor atualizado da condenação e a autora, por sua vez, pelo pagamento de 15% sobre o proveito econômico obtido pelo corréu (valor do pedido de indenização por danos morais, julgado improcedente), observada a gratuidade.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator