



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000355335

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018181-18.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL, é apelada ISABEL FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 20 de abril de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1018181-18.2025.8.26.0564

Apelante: Banco Mercantil do Brasil

Apelado: Isabel Ferreira

Comarca: São Bernardo do Campo

Juiz(a): Gustavo Dall'Olio

Voto nº 25350

Apelação. Ação declaratória de nulidade de operações de empréstimo consignado e cartões de crédito consignado cumulada com indenização por dano moral. Sentença de procedência. Recurso da parte ré.

1. Autora idosa que foi abordada em sua residência por estelionatários que, passando-se por agentes de saúde, alegaram a liberação de cirurgia pelo SUS. Obtenção de dados pessoais e captura de fotografia da vítima (biometria facial) sob o pretexto de procedimento administrativo necessário. Utilização da imagem para contratação remota de diversos empréstimos consignados e cartões de crédito consignado.

2. Relação de consumo que justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º do CDC) e inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII do CDC).

3. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débito inexigível, devida restituição.

4. Dano moral. Inocorrência. Meros dissabores sem consequência de abalo da honra objetiva da parte autora, considerando que não houve cobrança vexatória ou prova de que os descontos indevidos comprometeram a subsistência da parte autora. Fatos narrados na inicial que constituem mero aborrecimento. Ausência ato lesivo apto a causar constrangimento de ordem moral.

5. Sentença reformada para afastar a indenização por dano moral. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença que julgou procedente a ação para: **(a)** declarar a nulidade das operações de empréstimo e cartão de crédito consignados discutidas na presente demanda, bem como a inexistência dos débitos decorrentes; **(b)** condenar o banco à restituição simples dos valores comprovadamente descontados e benefício previdenciário ou debitados em conta bancária, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o desembolso; **(c)** condenar o banco ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o arbitramento; **(d)** impor à parte ré o pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação **(fls. 838/842)**.

A parte ré, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda ou, subsidiariamente, requer a redução do montante arbitrado a título de indenização por dano moral. Sustenta, em síntese, que **(a)** as operações foram realizadas mediante a utilização de senha pessoal e intransferível; **(b)** os valores foram transferidos para conta de titularidade da parte autora; **(c)** indevida a responsabilização do banco por culpa exclusiva da parte autora que forneceu informações a terceiros; **(d)** ausentes os pressupostos de indenização por dano moral, uma vez que o ocorrido constitui mero aborrecimento **(fls. 846/852)**.

Contrarrazões a fls. 859/861.

Recurso tempestivo, regularmente processado e com dispensa de preparo em razão da gratuidade da justiça (fl. 68).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

1. A relação jurídica analisada é de consumo e, diante da hipossuficiência técnica da parte consumidora, justifica-se a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Processo Civil, uma vez que seria impossível exigir-lhe comprovação de fato negativo, independentemente disso, impunha-se

ao réu prova de fato impeditivo do direito invocado pela autora (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

O caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos seus serviços, enquanto o §1º esclarece que será considerado defeituoso o serviço que não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando-se em consideração, dentre outras, a circunstância do resultado produzido e dos riscos que razoavelmente se espera do serviço.

Não se olvida seja de responsabilidade do cliente a guarda do cartão pessoal e o sigilo da senha, no entanto, eventual negligência do correntista, por si só, não obsta o reconhecimento de defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta do cartão de crédito do autor nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

No caso, a autora idosa foi vítima de golpe perpetrado por terceiros que, passando-se por agentes de saúde, compareceram à residência da autora com o argumento de que o SUS havia liberado sua cirurgia no joelho, momento em que solicitaram que a autora fornecesse algumas informações pessoais e tiraram fotografia da parte autora (utilizando o celular dos criminosos), afirmando se tratar de um procedimento necessário.

Alguns dias após o ocorrido, a autora contactou inúmeras transações não reconhecidas – **03 (três) empréstimo consignados e 02 (dois) cartões de crédito (fls. 03/07) – , que ocorreram em um curto período de tempo, totalizando valor a pagar de R\$ 101.445,96, movimentação em descompasso com seu perfil de consumo,** tendo os créditos sido transferidos para contas correntes abertas indevidamente em nome da autora em outro banco.

Tal cenário caracteriza a falha na prestação do serviço pela instituição financeira, que tinha a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro do autor e o acesso ao seu sistema, bem como para

verificação do desvio de perfil do consumidor ou de operações suspeitas, ainda que isto ocorresse após a consumação da fraude de tal espécie.

O réu não resguardou o cliente dos riscos inerentes à atividade bancária e reconhecida no enunciado da Súmula nº 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”*.

Desse modo, comprovada a fraude, é de rigor a declaração de nulidade das operações realizadas, sendo inexigíveis os débitos e, em consequência, impõe-se a restituição dos valores, tal como constou na sentença.

2. Dos fatos relatados na petição inicial, não se pode concluir a configuração de dano moral indenizável, pois a parte autora não demonstrou que a situação gerou abalo de seu estado anímico, tal como em casos de cobrança vexatória ou prejuízo a subsistência. A situação narrada, embora desagradável, constitui mero dissabor da vida cotidiana, destacando-se que desgastes narrados na inicial para a solução do problema ou a mera cobrança indevida não configuram ofensa presumida à honra objetiva.

3. Portanto, o recurso do réu é parcialmente provido para afastar a indenização por dano moral, mantida a r. sentença nos demais pontos.

Em razão da **sucumbência recíproca**, as partes arcarão com as despesas processuais, na proporção de 80% a cargo da parte ré e de 20% por conta da parte autora. Mantêm-se os honorários de 10% do valor da condenação, com distribuição na mesma proporção acima entre os advogados, respectivamente, vedada a compensação entre eles e **observada a gratuidade concedida a parte autora**.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração" (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

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

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator