



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000276288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019262-08.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado WILSON ANTONIO OKAMURA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1019262-08.2025.8.26.0562

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Wilson Antonio Okamura

Comarca: Santos

Voto nº 13.684

JUIZ DE DIREITO: RODRIGO GARCIA MARTINEZ

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. repetição do indébito e indenização – Contratação de empréstimos consignados não reconhecidos pelo autor após recebimento de contato pelo whatsapp – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Ausência de comprovação pelo réu de culpa exclusiva ou concorrente do consumidor no caso – Ônus que lhe incumbia - Documentos juntados insuficientes para comprovação da autenticidade das transações – Verossimilhança das alegações da parte autora, que agiu de forma diligente, deixando de seguir as orientações de terceiro e contatando a instituição financeira logo após o ocorrido - Falha no dever de segurança da instituição financeira – Responsabilidade objetiva - Teoria do risco da atividade - Declaração de nulidade dos negócios jurídicos mantida - Danos materiais configurados e que devem ser reparados pelo réu - A devolução dos valores descontados indevidamente deve ocorrer de forma dobrada, diante da violação à boa-fé objetiva - Entendimento do e. STJ - Dano moral configurado, diante do atingimento de verba alimentar - Quantum reduzido para R\$5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de acordo com o patamar adotado por esta c. 13ª Câmara de Direito Privado em casos semelhantes - Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória c.c.

indenização ajuizada por WILSON ANTONIO OKAMURA contra BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., por meio da qual alega o autor que foi surpreendido pela contratação de empréstimos junto ao réu em seu nome, os quais desconhece. Alega que recebeu ligação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

suposto preposto do banco réu, que tinha seus dados pessoais, informou tentativa de fraude e indicou que seria necessária realizar transferência de valores para terceiro, mas o autor não seguiu as orientações. Não obstante não ter realizado a transferência, verificou posteriormente a contratação de empréstimos em seu nome. Pede a declaração de inexistência dos negócios jurídicos e a condenação do réu à devolução em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em contestação alega o réu culpa exclusiva ou concorrente do autor, sustentando ausência de falha na prestação do serviço do banco.

Os pedidos foram julgados procedentes pela r. sentença de fls. 223/231, com declaração de nulidade dos contratos e condenação do réu à devolução em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. O réu foi condenado ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

O réu interpôs apelação às fls. 235/250. Alega que para realização das transações é indispensável chave de acesso ao internet banking, mediante senha pessoal. Defende, portanto, que os fatos decorreram de conduta do autor, que, após contato de terceiro, acessou seu aplicativo, por meio de senha ou biometria. Sustenta que não houve falha na prestação do serviço do banco, que adotou todas as providências de segurança cabíveis. Afirma ainda que o apelado não comprovou que os fatos alegados causaram lesão moral indenizável. Subsidiariamente, requer o reconhecimento da culpa concorrente, a redução da indenização por danos morais, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastamento da devolução de forma dobrada e a compensação de valores.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A parte autora/apelada apresentou contrarrazões às fls. 265/284, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade.

É O RELATÓRIO.

Inicialmente, não merece acolhida a alegação do apelado de violação ao princípio da dialeticidade. A parte ré atacou os fundamentos da sentença, com exposição adequada das razões do seu pedido, e requereu expressamente a reforma, cumprindo, portanto, os requisitos do Art. 1.010, do Código de Processo Civil.

Trata-se de demanda na qual busca o autor/apelado a declaração de inexistência de débitos decorrentes de empréstimos consignados e que afirma não ter contratado, com condenação do réu à devolução do valor indevidamente descontado de forma dobrada e ao pagamento de indenização por danos morais.

Em sentença, os pedidos foram julgados procedentes. O réu interpôs apelação.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade do autor frente à estrutura técnica e financeira do réu. De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira”.

Sustenta o autor que foi vítima de fraude, já que não contratou os empréstimos impugnados nos autos. Alega que recebeu contato de terceiro, que seria preposto do réu, informando sobre tentativa de fraude em seu nome e o orientando a realizar transferência de valores para terceiro. Afirma, entretanto, que não seguiu as orientações, tendo entrado em contato com o banco, que informou a contratação dos empréstimos em seu nome. O réu, por sua vez, alega que as contratações foram efetuadas com utilização de cartão e senha pessoal, e decorreram de conduta desidiosa do autor.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, caberia à parte ré a prova da existência de culpa exclusiva ou concorrente do autor, ônus não desincumbido.

Em que pese a juntada das telas do sistema, não é possível afirmar por meio desses documentos a autenticidade das transações, ou seja, se foram efetuadas realmente pelo autor, mediante acesso a aplicativo, já que não há informações relacionada à geolocalização, por exemplo, ou qualquer forma de assinatura, ainda que eletrônica.

Cumprido ressaltar também que, no caso dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autos, o autor agiu de forma diligente, já que encerrou o contato e não seguiu as orientações passadas pelo terceiro, deixando de realizar transferência de valores para terceiro e contatando a instituição financeira logo após o ocorrido. Não há nos autos indícios de que o autor tenha passado seus dados pessoais para o fraudador ou acessado o link encaminhado por *whatsapp*.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, o banco deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A eventual existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva do réu, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa forma, diante da ausência de prova da efetiva contratação pela parte autora/apelada ou de qualquer culpa, concorrente ou exclusiva, do consumidor, é de rigor a declaração de nulidade dos negócios jurídicos e o reconhecimento da responsabilidade do banco pelo pagamento do dano material.

Nesse sentido:

CONTRATO BANCÁRIO e
RESPONSABILIDADE CIVIL –
Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado – Autora nega a contratação – Banco réu apresenta pretendida prova da contratação alegadamente realizada por meio de "internet banking" ("logs" internos), mas desacompanhado de qualquer indício mínimo de prova da identidade da autora que, logo que tomou conhecimento da operação, lavrou boletim de ocorrência e promoveu sua contestação – Na falta de prova segura da contratação e diante da contestação das transferências oriundas da quantia mutuada (situação típica de golpes bancários), além da contestação pela consumidora, conclui-se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

**pela fraude e consequente falha na
prestação do serviço bancário** -

Responsabilidade objetiva e que também decorre do risco da atividade explorada pelo réu - Falha na prestação do serviço bancário - Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro - Responsabilidade civil configurada - Dano moral - Ocorrência - Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 - Redução - Descabimento - Ação procedente - Sentença mantida - Honorários recursais - Cabimento - Honorários advocatícios elevados de 10% para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível
1001522-89.2024.8.26.0071; Relator
(a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador:
20ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:
11/11/2024; Data de Registro: 11/11/2024)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(sem grifos no original).

APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO FRAUDULENTO –
GOLPE POR MEIO TELEFÔNICO -
Pretensão do banco réu de reforma do
capítulo da r.sentença que reconheceu a
existência de fraude e declarou a
inexistência do contrato de empréstimo –
Descabimento – Hipótese em que cabia ao
agente financeiro demonstrar a regularidade
do empréstimo contratado – Ocorrência de
falha nos sistemas de segurança bancários –
Acesso por terceiro a informações
protegidas pelo sigilo bancário – Má
prestação de serviços que evidencia a
responsabilidade da instituição financeira
pelo dano causado – Declaração de
inexistência do contrato de empréstimo que
deve ser mantida – RECURSO
DESPROVIDO NESTA PARTE.
APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO FRAUDULENTO –
GOLPE POR MEIO TELEFÔNICO -
DANO MORAL - Pretensão do réu de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastar a sua condenação por dano moral e, subsidiariamente, de que o montante arbitrado a título de indenização seja reduzido – Cabimento do pedido subsidiário – **Hipótese em que ficou demonstrada a má prestação de serviços - Responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados – Eventual fraude praticada por terceiro que não a exime de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ)** – Dano moral configurado decorrente da realização de descontos indevidos em folha – Valor fixado a título de indenização (R\$ 10.000,00), que se mostra excessivo para compensar o sofrimento e o grau de transtorno experimentados pelo autor, comportando redução para R\$ 5.000,00; valor mais compatível com o patamar adotado por esta Eg.13ª Câmara em outros casos análogos, já julgados – RECURSO PARCIAMENTE PROVIDO NESTA PARTE.

(TJSP; Apelação Cível



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1030729-63.2022.8.26.0602; Relator
(a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da
Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de
Direito Privado; Foro de Sorocaba - 6ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024;
Data de Registro: 22/05/2024) (sem grifos
no original).

Com relação ao requerimento de devolução
de forma dobrada dos valores descontados do benefício previdenciário do autor, o e.
Superior Tribunal de Justiça, em julgamento submetido ao rito dos recursos especiais
repetitivos, fixou a seguinte tese:

TESE FINAL 28. Com essas
considerações, conhece-se dos Embargos
de Divergência para, no mérito, fixar-se a
seguinte tese: **A REPETIÇÃO EM
DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO
ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É
CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA
INDEVIDA CONSUBSTANCIAR
CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ
OBJETIVA, OU SEJA, DEVE
OCORRER INDEPENDENTEMENTE
DA NATUREZA DO ELEMENTO
VOLITIVO**". (EAREsp 600.663/RS, Rel.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ministra MARIATHEREZA DE ASSIS
MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro
HERMAN BENJAMIN, CORTE
ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe
30/03/2021) (sem grifos no original).

Houve modulação dos efeitos da decisão em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo, com aplicação somente para os valores pagos após a data da publicação do acórdão, ou seja, após 30/03/2021.

No caso dos autos foi comprovada a violação à boa-fé objetiva, uma vez que o banco não demonstrou que os descontos decorreram de contratos firmados pela parte e a fraude só ocorreu devido à falha no dever de segurança da instituição financeira. Dessa forma, como os descontos iniciariam após 30/03/2021, a quantia deve ser devolvida em dobro, já que a medida independe do elemento volitivo.

Em relação à indenização por danos morais, é evidente o dano moral sofrido pelo autor em decorrência dos descontos indevidos no seu benefício previdenciário, verba de caráter alimentar, que ocorreram por fraude perpetrada por terceiro, que obteve êxito somente diante da falha na prestação de serviço do banco. Ademais, precisou o autor acionar o Poder Judiciário para solucionar o problema.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

Considerando-se as características do ocorrido, bem como os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, reduzo o *quantum* indenizatório para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por esta câmara, houve fixação da indenização nesse patamar, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, mantida, no mais, a r. sentença.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator