



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000280623

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021767-31.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado GUILHERME DE AGUIAR, é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 30 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 17.564

Apelação: 1021767-31.2024.8.26.0004 – São Paulo

Apelantes/ Apelados: Guilherme de Aguiar/ Banco Mercantil do Brasil S/A

Juíza sentenciante: Thania Pereira Teixeira de Carvalho Cardin

CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. 'GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO'. TRANSAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. Embora se trate de hipótese de engenharia social, os empréstimos com parcelas mensais superiores a mil reais e Pix de valor de cerca de dois salários-mínimos, enquanto o autor recebe proventos de menos de dois salários-mínimos, constituem circunstâncias que indicam transações que destoam do perfil do consumidor, sem que o banco réu tenha trazido elementos a demonstrar o contrário. Falha no dever de segurança e monitoramento de operações atípicas que destoam do perfil do consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do art. 14 do CDC. Dano moral caracterizado uma vez que os valores das parcelas indevidamente cobradas constituem fato hábil a comprometer a subsistência do autor. Valor da indenização arbitrado em três mil reais que obedece aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida integralmente. Recursos das partes desprovidos.

- I -

Na r. sentença de fls. 216/221, cujo relatório adoto, foram *julgados parcialmente procedentes* os pedidos desta ação movida por *Guilherme de Aguiar* em face de *Banco Mercantil do Brasil S/A* , na qual se discute a validade dos negócios jurídicos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizados e a responsabilidade da instituição financeira ré por falha de prestação de serviço.

Inconformadas com a r. decisão, as partes interpuseram recursos.

O autor busca majorar os danos morais arbitrados para R\$ 10.000,00.

O banco réu, por sua vez, arguiu preliminares de falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva; no mérito, sustenta, em síntese, a regularidade das transações efetivadas eletronicamente por login e senha, requerendo o afastamento da condenação pelo dano moral ou a sua redução.

Contrarrazões do autor às fls. 225/233 e do banco réu fls. 234/241, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Em primeiro lugar, rejeita-se a preliminar de ausência de interesse de agir apresentada no recurso de apelação do réu. O prévio requerimento administrativo é desnecessário para o ajuizamento de ação judicial e, não obstante, no caso, houve prévia tentativa de resolução extrajudicial (fl. 44). Ademais, a própria resistência do réu ao mérito confirma a existência da lide.

Também, rejeita-se a preliminar de ausência de dialeticidade recursal apresentada pelo réu nas contrarrazões, uma vez



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o recurso expôs claramente as razões de reforma, preenchendo os requisitos legais.

No mais, os fundamentos relativos à preliminar de ilegitimidade passiva se relacionam ao mérito.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos morais.

Na petição inicial, aduz o autor que recebeu uma ligação em 13/11/2024 de pessoa que acreditava ser funcionário do banco réu oferecendo melhores condições de empréstimo, contudo, mesmo não tendo confirmado a contratação, percebeu que foram realizados dois empréstimos de R\$ 2.273,68 R\$ 896,00, além da transferência de R\$ 3.220,00 para conta de terceiro.

No caso concreto, embora se trate de golpe por meio de engenharia social, as transações que destoam do perfil do consumidor levam à conclusão de defeito na prestação dos serviços, na forma do art. 14 do CDC, respondendo a ré.

A questão deve ser examinada, assim, à vista das circunstâncias do caso concreto.

Como exposto, embora se trate de hipótese de engenharia social, as transações, dois empréstimos e um Pix na sequência, indicam fraude.

E os empréstimos foram feitos com parcelas mensais superiores a mil reais e o Pix foi de valor de cerca de dois salários-mínimos, enquanto o autor recebe proventos de menos de dois



salários-mínimos.

As circunstâncias trazidas aos autos indicam transações que destoam do perfil do consumidor, sem que o banco réu tenha trazido elementos a demonstrar o contrário.

O autor tem empréstimos junto ao INSS com parcelas pequenas, várias com valores inferiores a duzentos reais.

Ademais, recebendo menos de dois salários-mínimos, não se infere ser do perfil do autor contratar empréstimos com parcelas mensais superiores a mil reais, nem realizar Pix de cerca de dois salários-mínimos.

Não juntou o banco réu outros extratos a demonstrar que as transações correspondam ao perfil desse consumidor.

Ressalte-se que no julgamento do REsp 2.222.059/SP, o STJ decidiu que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes por falhas tecnológicas em detectar e bloquear operações atípicas, sendo necessário, para tanto, a demonstração de que as operações destoam do histórico do consumidor.

Houve falha no dever de segurança e no monitoramento de operações atípicas que destoam do perfil do consumidor, com responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do art. 14 do CDC.

Na prestação de serviços bancários, os sistemas de proteção e detecção de fraudes devem considerar diversos fatores,



tais como transações que destoem do perfil do cliente ou de seu padrão habitual de consumo, o horário e o local das operações, o intervalo de tempo entre uma e outra movimentação, a sequência das transações realizadas, a contratação de empréstimos atípicos, o valor da operação contratada, entre outros elementos relevantes.

A ocorrência de fraudes decorrentes da falha na prestação de serviço configura fortuito interno, incidindo a Teoria do Risco do Empreendimento, pois se verifica a deficiência dos mecanismos de segurança e monitoramento que a instituição tem o dever de manter.

Ou seja, compete às instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude da própria natureza da atividade econômica desempenhada.

No caso em análise, observa-se, pelos documentos exibidos no acervo probatório, que houve movimentação financeira atípica do consumidor no dia em questão, aspecto que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira.

E o dano moral está caracterizado uma vez que os valores das parcelas indevidamente cobradas do autor constituem fato hábil a comprometer a sua subsistência.

E o valor da indenização arbitrado em três mil



reais obedece aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Como já decidido neste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada parcialmente procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar o requerido à reparação dos danos materiais sofridos pela parte autora. O banco réu apela, suscitando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, aponta para culpa exclusiva da parte autora e ato de terceiros, inexistindo dever de indenizar. Busca, ao menos, a alteração dos honorários sucumbenciais. A parte autora, de seu turno, persegue a fixação de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a legitimidade do banco réu para figurar na demanda; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas; e (iii) existência de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: **1. Falha atribuída aos serviços diretamente prestados pela parte ré, o que lhe confere legitimidade. 2. No mérito, a relação entre as partes é de consumo, autorizando a inversão do***

ônus da prova. 3. A responsabilidade da ré decorre do risco da atividade, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC, aplicável conforme a Súmula 297 do STJ, e consolidada na Súmula 479 do STJ.

Indícios suficientes de fraude nas operações impugnadas. Falha na segurança dos serviços a justificar a responsabilização do réu. 4. Parte autora que apenas seguiu instruções que não se destinavam a realizar ou a autorizar as transferências, mas foram empregadas para tanto pelos fraudadores, que teriam criado interface entre o autor e a plataforma da apelante. Situação típica de fraude que à apelante competia impedir. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Réu que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. O réu deve suportar, pois, os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Inaplicabilidade, ademais do artigo 945 do CC às relações de consumo. Sistema de segurança do réu que, se eficaz, era o bastante para evitar a consumação da fraude. Restituição que, portanto, deve abranger todo o valor subtraído da parte autora. 5. Danos morais configurados e ora fixados. 6. Alteração, de ofício, das taxas utilizadas a título de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO: Rejeitada a preliminar aventada pelo banco réu. Recurso do réu não provido e recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível 1004062-96.2025.8.26.0032; Relator (a): Paulo Toledo;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026) (g.n.).

Em suma, a r. sentença deve ser mantida, sendo negado provimento a ambos os recursos.

Na forma do Tema 1.059 do STJ e do art. 85, § 11 do CPC, os honorários advocatícios (fl. 221) são majorados para 15% sobre a mesma base de cálculo referida na r. sentença.

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, ***nega-se provimento*** a ambos os recursos, com majoração dos honorários advocatícios na forma supracitada.

LUIZ ARCURI
RELATOR