



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000186942

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021854-83.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada GERALDINA CORDEIRO DE OLIVEIRA (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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 6 de março de 2026.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 40614
Apelação Cível nº: 1021854-83.2024.8.26.0554
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: Geraldina Cordeiro de Oliveira
Comarca: Santo André
15ª Câmara de Direito Privado

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais - Autora que foi vítima do denominado “golpe do presente” - Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva do banco réu, porque era seu dever impedir a consecução de 08 operações no valor total de R\$77.835,38, incompatíveis com a movimentação usual da postulante, além de realizadas em uma conta bancária que serve tão-só ao recebimento de benefício previdenciário no valor mensal de R\$1.412,00 - Falha de segurança interna do requerido, que não identificou e nem bloqueou as operações fora do perfil de consumo e de movimentações da requerente - Transações que ostentavam nítido perfil fraudulento - Mantida a sentença de parcial procedência que reconheceu a inexigibilidade das operações impugnadas; tornou definitiva a liminar “initio litis” deferida; e condenou o réu devolver à autora os valores comprovadamente descontados de sua conta bancária, inclusive o benefício previdenciário referente ao mês de junho/2024, com os acréscimos legais, bem como ao pagamento dos encargos de sucumbência - Elevação da honorária advocatícia de 10% para 15% do condenatório (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC) - **Recurso do banco improvido.**

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais, movida por GERALDINA CORDEIRO DE OLIVEIRA em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, sustentando a autora que, no dia 25/06/2024, recebeu em sua residência um motoboy que, ao lhe entregar uma caixa contendo um presente (relógio de parede), informou que precisava tirar uma foto do seu rosto, com o que consentiu.

Seguiu aduzindo que, não conseguindo identificar a pessoa que lhe enviou tal objeto e estranhando os acontecimentos, lavrou o Boletim de Ocorrência nº 1640250/2024, e, na sequência, em 17/07/2024 compareceu a uma agência do banco réu para sacar sua pensão por morte, ocasião em que tomou conhecimento de que foram realizadas operações “on line” em sua conta bancária, consistentes em três contratos de empréstimos consignados, dois

contratos de cartão de crédito com realização de empréstimos e saques, pagamento de um boleto e duas transferências via pix, totalizando a quantia de R\$77.835,38 (transações pormenorizadas a fls. 04).

Afirma a postulante que foi vítima de golpe porque o requerido falhou na prestação dos seus serviços, permitindo a realização de 08 transações em uma conta bancária que serve tão-só ao recebimento de benefício previdenciário no valor mensal de R\$1.412,00, de onde estão sendo descontados mensalmente as parcelas dos empréstimos liberados aos “golpistas”, adquirindo relevância o fato de que referida conta está bloqueada desde 19/07/2024.

Assim, aduzindo que foi vítima do conhecido “golpe do motoboy” e que são aplicáveis as regras consumeristas à hipótese em tela, pediu inversão do ônus probatório; gratuidade judiciária (deferida a fls. 63); antecipação de tutela objetivando impedir o réu de descontar as prestações dos controvertidos empréstimos no seu benefício previdenciário, inclusive no que toca ao 13º salário, e desbloqueio da conta para que possa sacar mensalmente a sua pensão previdenciária (concedida a fls. 63/65); declaração de nulidade das transações contestadas e de inexigibilidade das dívidas; e condenação do réu à devolução da quantia de R\$1.412,00 (correspondente ao seu benefício do mês de junho/2024) e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00, mais consectários de estilo.

A r. sentença de fls. 273/283, aplicando as regras consumeristas à hipótese em tela, rejeitando preliminares arguidas em contestação e recusando à autora o pretendido ressarcitório extrapatrimonial, julgou a demanda parcialmente procedente.

Destarte: i) declarou a inexigibilidade dos débitos discriminados na exordial (fls. 04), na quantia total de R\$77.835,38; tornou definitiva a liminar “initio litis” deferida; iii) ordenou ao réu devolver à autora, na forma simples, os valores comprovadamente descontados de sua conta bancária, acrescidos de correção monetária pela Tabela deste TJSP de cada desembolso, mais juros de mora de 1% ao mês da citação, devendo se abster de novos descontos; iv) condenou o requerido restituir à requerente, também na forma simples, o benefício previdenciário referente ao mês de junho/2024, no valor de R\$1.412,00, atualizado monetariamente do prejuízo e acrescido de juros de mora de 1% ao mês da citação; v) carreu-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lhe sucumbência de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do condenatório.

Recorreu o banco a este E. Tribunal (fls. 286), buscando a modificação do julgado com inversão sucumbencial, em síntese insistindo nas argumentações de que o autor não comprovou o direito alegado; presente culpa exclusiva de terceiro (“agente criminoso”); presente exceção à aplicação da responsabilidade objetiva; inaplicabilidade da Súmula 479/STJ ao caso em tela; ausente falha na prestação dos serviços, o que afasta o dever de restituir valores ou indenizar.

O recurso foi recebido, processado e respondido a fls. 327. Os autos subiram em seguida.

É o relatório.

Malgrado as assertivas recursais, assenta-se que o inconformismo do banco apelante desmerece guarida.

“In casu”, a autora não nega que permitiu ao motoboy (dito fraudador) tirar uma fotografia sua como prova de entrega do presente. Em verdade, reclama que foi ludibriada pelo entregador e que, diante da atipicidade das transações em relação ao seu perfil bancário, ocorreu falha no sistema de segurança do banco, o qual, por sua vez, em nenhum momento esclareceu a sustentada atipicidade das transações contestadas, ônus que lhe competia (art. 373, inc. II, do CPC).

A requerente comprovou nos autos que lavrou o Boletim de Ocorrência nº 1640250/2024, e que, na sequência, compareceu a uma agência do banco réu contestando as 08 operações “on line” realizadas em sua conta bancária, sem o seu consentimento, consistentes em 03 contratos de empréstimos consignados, 02 contratos de cartão de crédito com realização de empréstimos e sagues, pagamento de um boleto e duas transferências via pix, totalizando a quantia de R\$77.835,38 (transações pormenorizadas a fls. 04). Além disso, demonstrou neste feito que as 08 transações foram realizadas em uma conta bancária que serve tão-somente ao recebimento de benefício previdenciário no valor mensal de R\$1.412,00.

De seu lado o banco réu, em sua contestação e razões de apelação, nada esclareceu a respeito da alegação de falha na segurança e atipicidade das transações realizadas/contestadas, o que se presume verdadeiro e é suficiente para responsabilizá-lo pelos danos materiais causados.

Perceptível que, embora tenha havido a participação de terceiro, a consumação do golpe e dos prejuízos somente se deu porque houve falha no sistema de segurança do requerido, visto que se tratava de movimentações totalmente atípicas, o que não foi impugnado especificamente pelo banco, a quem cumpria monitorar.

Ausente prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo, resta caracterizado o fato como fortuito interno, de modo que aplicável “in casu” o teor da 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”.

“Vale ainda esclarecer que, malgrado pese a autora tenha sido vítima de “golpe” extensamente difundido na mídia, com diversos apelidos (“golpe do delivery”, “golpe da maquininha”, “golpe do entregador”, “golpe do pagamento da taxa de entrega”, “golpe do motoboy” ou ainda “golpe do presente”), não se pode olvidar a culpa da instituição financeira requerida, que deveria impedir a consecução de operações financeiras totalmente incompatíveis com a movimentação usual da sua correntista - perfil de consumo” (TJSP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1042965-64.2023.8.26.0100, REL. DES. MAURO CONTI MACHADO, j. 12/12/2023).

Daí porque não merece crítica o entendimento judicial de que “a questão está na falha na prestação dos serviços pela instituição demandada, isto porque, em que pese ter a autora colaborado indiretamente com o golpe, ao permitir que fosse tirada uma fotografia de seu rosto, a instituição financeira ré não adotou nenhuma medida para impedir a realização de diversas transações bancárias, de alta monta, em um curto período de tempo, que ainda destoavam sobremaneira do perfil da vítima (fls. 215/268), a qual utiliza sua conta para o recebimento de seu benefício previdenciário” (fls. 279).

Por conseguinte, incontroverso no feito que a postulante foi vítima de fraude,

sendo que a falha no serviço de segurança do réu facilitou o golpe praticado por terceiro de má-fé, devem mesmos ser declarados inexistentes/inexigíveis os débitos discriminados na exordial (fls. 04), na quantia total de R\$77.835,38, com ordem de devolução à autora, na forma simples, os valores comprovadamente descontados de sua conta bancária, acrescidos de correção monetária pela Tabela deste TJSP de cada desembolso, mais juros de mora de 1% ao mês da citação, devendo se abster de novos descontos, bem como de restituição à requerente, também na forma simples, o benefício previdenciário referente ao mês de junho/2024, no valor de R\$1.412,00, atualizado monetariamente do prejuízo e acrescido de juros de mora de 1% ao mês da citação.

E não discrepa do presente entendimento a orientação jurisprudencial deste E. TJSP, analisando casos idênticos do denominado “golpe do presente de aniversário”:

“Apelação. Relação de consumo. Serviços bancários. Cartão de débito. Compra fraudulenta. “Golpe do delivery”, “golpe da maquininha”, “golpe do entregador”, “golpe do pagamento da taxa de entrega” ou ainda “golpe do presente”. Demanda declaratória cumulada com pedidos indenizatórios. Sentença de procedência. Acerto parcial. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Art. 14 do CDC. Em que pese a autora tenha sido vítima de “golpe” extensamente difundido na mídia, não se pode olvidar, todavia, a culpa da instituição financeira. Era seu dever impedir a consecução de operações incompatíveis com a movimentação usual de sua correntista (perfil de consumo). Dano moral, todavia, inexistente. Não se vislumbra o desassossego anormal e excepcional capaz de caracterizar a lesão moral indenizável. Sentença parcialmente reformada, tão somente para afastar a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso do réu a que se dá parcial provimento, restando prejudicado o recurso adesivo da autora” (TJSP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1042965-64.2023.8.26.0100, REL. DES. MAURO CONTI MACHADO, j. 12/12/2023);

“Apelação cível - 'Golpe do presente de aniversário' - Ação de indenização por danos - Sentença de parcial procedência que condenou o réu à restituição do

valor de R\$21.000,00, rejeitando o pedido indenizatório - Inconformismo do réu - Fraude - Autor que alega ter sido vítima, conjuntamente com sua esposa, do chamado 'golpe da maquininha', após ele ter recebido entrega, destinada à sua esposa em razão de aniversário, e ser compelido a pagar a taxa de entrega, que seria no valor de R\$4,99, mas cujo valor pago foi de R\$9.000,00 em operação de débito e outra de R\$12.000,00, na função crédito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras - Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça - Inversão do ônus da prova - Falha de segurança interna do réu, que não identificou e nem bloqueou o cartão diante de consumo fora do padrão, cuja transação ostentava nítido perfil fraudulento - Prestação de serviços deficitária - Responsabilidade objetiva da instituição nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça - Danos materiais comprovados - Indenização mantida - Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça - Recurso não provido” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1031790-31.2023.8.26.0114, REL^a. DES^a. DANIELA MENEGATTI MILANO, j. 09/04/2024);

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito - Autora que comprovou ter sido vítima do 'golpe do presente de aniversário' - Demonstrado o contato de terceiro com a autora, noticiando que o presente seria entregue mediante pagamento de frete de R\$5,00 - Evidenciada a estratégia do terceiro golpista, que maliciosamente alterou o valor na máquina em que inserido o cartão para R\$8.500,00 - Sistemas do banco requerido que, inclusive, bloquearam a transação e o cartão, temporariamente, porque a fraude foi notada - Transação posteriormente liberada, a despeito dos contatos administrativos da autora consumidora, que confirmou que tinha sido vítima de fraude - Caracterizada a falha na prestação do serviço bancário - Inexistente excludente de ilicitude - Culpa exclusiva da vítima não caracterizada - Responsabilidade civil objetiva - Teoria do risco - Sentença de parcial procedência mantida - Nega-se provimento ao recurso” (TJSP, 24ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível nº 1003079-34.2023.8.26.0011, REL. DES. SIDNEY BRAGA, j. 07/02/2024).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessas condições e mediante esses critérios, nada há para ser modificado na solução combatida, que permanece intocável, inclusive por suas apropriadas razões e no que pertine aos encargos sucumbenciais atribuídos ao réu apelante, elevando-se a honorária advocatícia de 10% para 15% do condenatório (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).

Com esses fundamentos, nega-se provimento ao recurso do banco.

MENDES PEREIRA
Relator