



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000279717**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022198-61.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada VILMA ALVES DE SOUZA LEAL (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso, na parte conhecida. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº: 43469**

**APELAÇÃO Nº: 1022198-61.2024.8.26.0361**

**COMARCA: MOGI DAS CRUZES**

**JUIZ: FABRÍCIO HENRIQUE CANELAS**

**APTE.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**APDO.: VILMA ALVES DE SOUZA LEAL**

**APELAÇÃO – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE.**

**AUSÊNCIA DE INTERESSE RECURSAL** – compensação já admitida na sentença – recurso não conhecido no ponto.

**OPERAÇÕES FRAUDULENTAS** – apelada que foi abordada em sua residência por suposto oficial de justiça – ao se negar a assinar qualquer papel, a pessoa teria tirado uma foto dela sem consentimento – transações bancárias (empréstimos e retiradas de valores da conta para pagamentos diversos) ocorridos após esse fato - engenharia social – prova de requerimento de bloqueio de empréstimo junto ao INSS e Boletim de Ocorrência que corroboram a versão da apelada - contratos de empréstimos desprovidos de assinatura eletrônica – desvio de perfil - falha na prestação de serviços do apelante – ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ – imperativa a declaração de inexigibilidade de débitos e conseqüente retorno *ao status a quo ante* - devolução dos valores debitados sobre a conta da apelada que se impõe.

**HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS** – fixação por equidade – não cabimento – arbitramento em 20% sobre o valor dos contratos invalidados, somado aos valores a serem devolvidos (considerada a compensação), tudo corrigido – parâmetros que permitem que se atinja remuneração condizente com a importância da causa e com o trabalho desenvolvido nos autos

**Resultado: recurso parcialmente provido, na parte conhecida.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Vilma Alves de Souza Leal move ação de restituição de valores e indenização por danos materiais e morais em face do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, alegando, em síntese, que constatou que uma quantia significativa havia sido retirada da sua conta corrente através de pagamentos não autorizados, nos seguintes valores: R\$ 1299,00; R\$ 2303,90; R\$ 390,00; R\$ 1000,00; R\$ 1000,00 e R\$ 3531,72, que totaliza R\$ 11.981,09, mais empréstimos e renovação cujo valor pago até o momento é de R\$ 4940,00, totalizando 16.921,04. Pede: benefícios da justiça gratuita; repetição do indébito no valor de R\$ 33.842,18 e indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Com a inicial de fls.1/29 (e emenda de fls. 54/55 e 63/65) foram juntados os documentos de fls. 30/50, 56/59 e 66/69. Foi deferida a prioridade na tramitação (fls. 51), deferida a justiça gratuita (fls. 60) e retificado o valor da causa para constar R\$ 38.842,18. Citado (fls. 72), o réu apresentou contestação (fls.76/88) e documentos (fls. 89/126). Sustenta preliminarmente carência de ação e inépcia da inicial. No mérito alega regularidade da contratação do empréstimo/renovação e regularidade das transações. Aduz que, não possui qualquer responsabilidade pela alegada fraude, pois as transações foram realizadas mediante a posição de senha, que é pessoal e intransferível. Alega ser de responsabilidade do autor a guarda dos documentos pessoais e dados bancários. Sustenta culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Ressalta que os valores do empréstimo/renovação foram transferidos para a conta do autor. Pede o acolhimento das preliminares e no mérito a improcedência da ação. Houve réplica (fls. 130/138). Facultada a especificação de provas (fls.139), manifestaram-se as partes às fls.140 e 143”.*

A demanda foi julgada nos seguintes termos: *“Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido para declarar inexistentes o contrato de empréstimo/renovação descrito na inicial e os débitos dele existentes, bem como as transações/pagamentos realizados indevidamente. Condeno o réu a restituir os valores descontados da conta da autora referente ao empréstimo/renovação, de*

*forma simples, os quais devem ser corrigidos pela tabela do TJ/SP e acrescidos de juros de mora pela SELIC nos termos da nova redação do art. 406 do CC, ambos desde cada desconto indevido. Condeno o réu a restituir à autora o valor de R\$ 11.981,09, referente pagamentos/compensações realizadas de forma fraudulenta, de forma simples, os quais devem ser corrigidos pela tabela do TJ/SP e acrescidos de juros de mora pela SELIC nos termos da nova redação do art. 406 do CC, ambos desde o pagamento/compensação. A autora deve devolver a quantia depositada pelo réu em sua conta, corrigida pela tabela do TJ/SP (desde o depósito em conta), facultada a compensação de valores. No mais, improcede o pedido de indenização por danos morais". O dano moral não foi reconhecido. Em razão da sucumbência em maior parte, o réu foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em R\$ 5.992,22.*

Inconformado, o réu apelou (fls. 154/170). Sustentou, em síntese, que as contratações ocorreram regularmente, tendo a autora contribuído para aplicação do golpe. A autora não apresentou extrato bancário para comprovar sua rotina de pagamentos. Questiona o fato de os empréstimos terem sido utilizados para pagamento de conta de luz, porque em casos de fraude geralmente é feita a transferência do valor via pix. A relação contratual restou comprovada. Os valores foram creditados na conta da autora. Discorreu sobre a validade dos contratos eletrônicos e sobre a responsabilidade do titular na guarda do cartão, documentos pessoais e dados bancários. As operações ocorreram mediante a utilização de senha. Suscitou a culpa exclusiva de terceiro. Sem ato ilícito de sua parte ou falha na prestação do serviço, não se justifica a declaração de inexigibilidade de débito. A falta de restituição de valores pela autora configura má-fé. Subsidiariamente, postulou a devolução dos valores emprestados ou a compensação. Reputou desproporcional o valor fixado a título de honorários advocatícios, cabível o arbitramento em percentual sobre os parâmetros legais. Pelo que expôs, para tais fins pediu o provimento do recurso para o fim de a ação ser julgada improcedente.

A autora, em resposta (fls. 177/191), basicamente requereu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso de apelação foi interposto no prazo e regularmente preparado. Dessa forma, comporta conhecimento, mas parcial como se verá adiante.

A parte que não comporta conhecimento é aquela pertinente à restituição dos valores emprestados ou à compensação. Isso já foi determinado na sentença, para evitar o enriquecimento sem causa. Logo, carece o apelante de interesse recursal quanto ao ponto, porque decidida a seu favor. Dessa forma, o pedido não comporta conhecimento.

No mais, a questão foi assim dirimida na origem: *“A relação é de consumo (Súmula 297/STJ - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras). Consta nos autos que a autora não reconhece o contrato de empréstimo/renovação descritos na inicial, bem como as transações/pagamentos no valor de R\$ 11.981,09. Pugna pela declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, bem como dos débitos dele oriundos. Pede a devolução dos valores descontados indevidamente a título de empréstimo/renovação, bem como a devolução dos valores descontados a título de pagamentos/compensações realizados indevidamente da conta da autora. Pleiteia também indenização por dano moral. Noutro passo, o réu sustenta que a contratação do empréstimo/renovação foi lícita e que houve transferências de valores para a conta da autora. Ainda, que as transações/pagamentos foram realizadas mediante senha. Pois bem. Certo é, a relação jurídica sustentada pela ré neste processo, se caracteriza como de relação de consumo, caracterizando as partes como consumidor e fornecedor de serviços, nos termos do art. 2º e 3º, do CDC. Tal é dito para fixar o ônus da prova, eis que aplicável o art. 6º, VIII, do CDC: (...) Deste modo, competia ao réu fazer prova da regularidade da contratação de empréstimo/renovação, bem como da regularidade das transações, o que não ocorreu. Ademais, não se pode exigir da autora a prova de fato negativo. Veja-se: o autor não reconhece a contratação e nem as transações efetuadas. Desta feita, repise-se, competia ao réu demonstrar a validade da contratação e transações efetuadas. Além do mais, não há falar em culpa do consumidor e de terceiro, mas sim falha no sistema de segurança nas operações bancárias. Cumpria ao réu verificar se as transações estavam fora do padrão de consumo da autora, pois é de se notar que as transações ocorreram nos dias 15 e 16 de julho de 2024 (fls.5) e o banco réu não comprovou que as transações fraudulentas*

*estavam de acordo com o perfil da autora. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. (...) Foi editada a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (...) Por outro lado, não há que se falar em exclusão do nexo causal, tendo em vista ser dever da Instituição Financeira, zelar pela segurança nas transações efetuadas pelos seus clientes. Nesta diapasão, é de rigor a declaração de inexistência do empréstimo/renovação descritos na inicial e do débito dele existente, devendo ser restituídos os valores descontados indevidamente da conta da autora, bem como a declaração de inexistência dos pagamentos/compensações realizadas por meio fraudulento, no valor total de R\$ 11.981,09, valor que deverá ser restituído à autora. Consigno que a restituição deverá ser realizada de forma simples; isto porque, não se verificou a conduta de má-fé, Entretanto, considerando as circunstâncias do caso, entende-se que inexistente responsabilidade do réu por reparação de dano moral, uma vez que a fraude foi praticada por terceiro e a questão só foi definida agora com esta sentença, de modo que a responsabilidade fica restrita ao ressarcimento dos valores descontados da conta da autora. O mais é havido como aborrecimentos de natureza burocrática, sem proporção de dano moral. A ré em contestação, comprova transferência para a conta da autora (fls.120/121), o que não foi impugnado. Assim, para evitar enriquecimento sem causa, deve a autora devolver a quantia depositada em sua conta, de forma corrigida a contar do depósito (porque a correção monetária não é acréscimo e sim mera recomposição do valor da moeda corroído pela inflação) e de forma simples, visto que não deu causa à contratação. Fica autorizada e facultada a compensação, até onde bastarem os créditos de parte a parte”.*

À vista da r. sentença, passa-se à apreciação do recurso, adiantando-se que ele merece ser parcialmente provido quanto à parte que comporta conhecimento.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado*

*quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelada e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria ao apelante demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, o apelante tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e a operação impugnada era mesmo de responsabilidade da apelada ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dela – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que a operação foi mesmo fraudulenta.

Restou incontroverso que, em 10/07/2024, a apelada foi abordada em sua residência por suposto oficial de justiça para informar sobre suposto débito existente junto ao Banco Bradesco. Segundo conta a autora, desconfiada da abordagem, ela teria se recusado a assinar qualquer papel, razão pela qual foi tirada uma foto sua sem seu consentimento. Em razão do ocorrido, com receio de que pudesse haver transação irregular, pediu o bloqueio para empréstimos junto ao INSS. No entanto, operações bancárias foram efetuadas na sua conta bancária mantida junto ao apelante.

Para corroborar sua versão, ela apresentou na inicial o papel apresentado pelo suposto oficial de justiça, contendo brasão deste tribunal (fls. 50), Boletim de Ocorrência (fls. 47/49) e requerimento de bloqueio do benefício para empréstimo consignado, junto ao INSS (fls. 46), datado um dia após os fatos.

Relacionou às fls. 05 as operações bancárias contestadas, no total de quase 12 mil reais, entre retiradas e valores creditados na conta.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários da apelada antes do contato, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

A prática forense demonstra que, infelizmente, são

extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de *links* direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, a apelada foi abordada por suposto oficial de justiça. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, o fraudador acabou por obter o necessário para realização dos golpes. Foto utilizada para assinatura por meio de biometria, talvez.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva da apelada ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pelo apelante ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

Na verdade, conforme sua narrativa, em nada ela teria contribuído para o golpe, que se consumou perante outra instituição financeira.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 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”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha a declaração de inexigibilidade do débito impugnado.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio da transação, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

É certo que o apelante apresentou um contrato de empréstimo, realizado por meio eletrônico e outros documentos de transações bancárias. O instrumento, no entanto, está desprovido de assinatura digital ou eletrônica. Consta somente a indicação do modo da operação.

Patente o dever de restituição dos valores descontados da conta da apelada, sob pena de enriquecimento sem causa do apelante.

Trata-se da operação fraudulenta por excelência cuja higidez demanda confirmação do cliente para ser autorizada pela instituição financeira.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações do apelante, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral ao apelado pela fraude da qual foi vítima.

E nesse caso, isso sequer ocorreu, pois a apelada foi abordada em sua residência e não há notícia de que tenha fornecido dados bancários para o meliante.

Insiste-se: no caso dos autos, não se afasta a hipótese de desvio de perfil da apelada, caracterizado pela operação em valor discrepante do uso regular da conta, somado ao fato que, de imediato, houve contestação por parte do consumidor junto ao órgão previdenciário.

Depreende-se dos extratos (fls. 34/37), que as operações de maior valor envolvem saque, possivelmente por autoatendimento. Compras em cartão de débito se dão em menor valor. No caso, as operações fraudulentas ocorreram de forma sucessiva, em dois dias, e eram referentes a “PG. FICHA.COMP. I. BANK.”, contrato de empréstimo e pagamento de energia, em valores discrepantes do uso regular da conta, de naturezas não usualmente adotadas pela apelada.

Ao não confirmar a higidez da operação, antes de autorizar a realização dela, o apelante contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-

se, assim, a culpa exclusiva do consumidor e, conseqüentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou a apelada e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante no caso vertente – não houve culpa exclusiva do consumidor –, sendo impositiva a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. Em outras palavras, desfeito o negócio por conta da fraude detectada, as partes retornam ao “*status quo ante*”, isso inclui todos os desdobramentos do ilícito operado, que refletiram sobre o saldo bancário da conta da apelada.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

*“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 Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De resto, tem razão o apelante acerca da fixação dos honorários.

Os honorários advocatícios arbitrados por equidade em favor do procurador da apelada não são justificáveis na hipótese dos autos. A base de cálculo da verba tem expressão suficiente para a estipulação percentual.

Para melhor remunerar o trabalho desenvolvido nos autos, arbitra-se a verba honorária em 20% do valor da soma dos dois contratos invalidados, somado ao valor a ser devolvido pelo apelante, observada a compensação, tudo corrigido. Adota-se o percentual máximo legal, por se considerar que a base de cálculo não tem grande expressão.

Em suma, o recurso é provido apenas para alterar a forma de arbitramento dos honorários.

Nesses moldes, **dá-se parcial provimento ao recurso, na parte conhecida.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator