



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001311231**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023216-41.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante/apelada SONIA MARIA PIROMAL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. VU.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**SIMÕES DE ALMEIDA**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO Nº: 12.764**

**APELAÇÃO Nº: 1023216-41.2024.8.26.0451**

**COMARCA: PIRACICABA**

**APTE/APDO: SÔNIA MARIA PIROMAL**

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

**JUIZ(A) DE DIREITO: MARCOS DOUGLAS VELOSO BALBINO DA SILVA**

Ação declaratória de nulidade contratual e inexistência de débito c/c devolução de valores e indenização por danos morais. Fraude bancária. Golpe perpetrado por suposto funcionário do banco. Ligação telefônica dos fraudadores, com todas as informações bancárias e pessoais da autora. Realização de operações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. Descabimento. Incidência do CDC. Falha na prestação do serviço – Súmula 479 do STJ. Teoria do Risco da Atividade. O banco não provou a legalidade das transações e tão pouco a inviolabilidade do seu sistema de segurança. Os fraudadores tinham as informações pessoais da apelante, o que deu credibilidade ao golpe. Realização de cinco empréstimos com transferência do valor na sequência, que deveria ter chamado a atenção do banco, que deveria ter tomado providências e evitado o prejuízo. Pretensão da autora de acolhimento de todos os pedidos. Admissibilidade em parte. Inexigibilidade de todos os empréstimos fraudulentos. Devolução do valor descontado indevidamente em dobro – Entendimento do STJ. Dano moral configurado. Fixação de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, sendo excessivo o montante pleiteado. Sentença reformada em parte. Recurso da autora parcialmente provido e do réu desprovido.

Vistos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 207/212, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação declaratória de nulidade contratual e inexistência de débito cumulada com devolução de valores e indenização por danos morais ajuizada por Sônia Maria Piromal em face de Banco Mercantil do Brasil S/A, para anular os contratos e valores que ultrapassam o limite de crédito da autora, a ser apurado em liquidação, corrigidos pela Tabela do TJSP a partir do ajuizamento da ação e juros de mora de 12% ao ano a partir da citação. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$1.500,00, observada a gratuidade processual da autora.

A autora apela a fls. 217/235 sustentando que a contratação vinculada ao cartão de crédito é irregular, pois realizada sem autorização expressa, além de utilizar margem já comprometida. Alega que as transações bancárias destoam do seu perfil. Argumenta que houve falha na prestação de serviço pelo réu. Afirma que o valor descontado indevidamente deve ser restituído em dobro. Diz que sofreu danos morais, que devem ser reparados pelo banco, com o pagamento de indenização no valor de R\$10.000,00. Pleiteia o provimento do recurso para acolher todos os pedidos formulados.

O réu apela a fls. 239/246 sustentando a regularidade dos contratos impugnados. Alega que se trata de culpa exclusiva da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

vítima. Insurge-se contra a determinação de devolução de valores. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 261/265.

A autora apresentou oposição ao julgamento virtual a fl. 410.

É o relatório.

A autora ajuizou ação relatando que recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do réu, munido de suas informações pessoais e bancárias, comunicando sobre a redução na margem de juros e que teria direito a receber um “troco”. Afirma que, quando foi receber sua aposentadoria, percebeu que foram realizados diversos descontos, transferências via pix e empréstimos não autorizados. Busca a reparação pelos danos morais e materiais sofridos.

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da parte autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira”.

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.

O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

O verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Se a autora afirma que não realizou a transação impugnada, não tem meios de provar. Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo, bem como a inversão do ônus da prova, cabia ao réu a prova da legitimidade da operação contestada. No entanto, não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que ela tenha efetivamente realizado as



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

transações bancárias impugnadas.

A realização das operações bancárias deveria ter chamado a atenção do réu e seu setor de segurança e prevenção a fraudes deveria ter bloqueado as transações suspeitas preventivamente até a confirmação com o seu cliente. Acontece que o banco nada fez.

Frise-se que foram contratados cinco empréstimos e realizada uma transferência via pix no valor de R\$9.998,89 no mesmo dia e outra no dia seguinte (fl. 44), fugindo do perfil da autora e extrapolando os limites da conta.

Restou evidenciada a ocorrência de fraude.

Está configurada a responsabilidade do banco pelos danos suportados pela autora, uma vez que o sistema de segurança da instituição financeira não se mostrou eficiente, permitindo a atuação de estelionatários.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, as instituições devem garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

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.

Não há que se falar em culpa exclusiva da vítima porque os fraudadores tinham informações pessoais e bancárias da apelante, o que deu credibilidade à alegação de que se tratava de um funcionário do banco. Além disso, as transações fogem do perfil da autora e extrapolaram os limites da conta.

Diante da falha na prestação do serviço pelo réu e da ausência de excludente de responsabilidade, é de rigor a declaração de nulidade e inexigibilidade dos empréstimos, com a restituição das parcelas descontadas indevidamente.

Quanto à devolução em dobro dos valores descontados, deve ser observada a tese fixada pelo Superior Tribunal de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Justiça em julgamento submetido ao rito dos recursos especiais repetitivos: “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 CONDUITA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO”. (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIATHEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Houve ainda 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.

Dessa forma, considerando que os contratos são de 2024, e houve violação à boa-fé objetiva, uma vez que foram efetuados descontos no benefício previdenciário da autora em decorrência de fraude, o valor descontado indevidamente deve ser restituído em dobro.

Evidente o dano moral sofrido pela autora, que decorre do próprio fato ocorrido. A falha no sistema de segurança



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ocasionou transações desconhecidas na sua conta bancária, sem que a instituição tenha tomado providências para resolução da situação extrajudicialmente. Os fatos superam o mero aborrecimento e configuram dano moral indenizável.

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 enriquecimento ilícito do ofendido.

Considerando as características do caso, é cabível a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), sendo excessivo o montante pleiteado. Sobre esse valor deve incidir correção monetária pelo IPCA da data do arbitramento e juros de mora da data do evento danoso, com incidência da Taxa SELIC, subtraindo-se o índice do IPCA, nos termos da Lei n. 14.905/24.

De acordo com o verbete nº 326 da Súmula de Jurisprudência do STJ, a condenação em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, na ação de indenização por danos morais.

Em caso semelhante já se pronunciou esta E. 13ª Câmara de Direito Privado:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por danos morais e materiais – Transações bancárias com cartão bancário e aplicativo não reconhecidas pelo autor, após receber telefonema de pessoa que se passou por funcionário do Banco réu – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do Banco – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) – Banco requerido não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações bancárias (art. 6º, VIII, CDC) – Fraude praticada por fraudador não exime o banco de responder pelos prejuízos causados – Transações bancárias impugnadas que destoavam do perfil do requerente – Danos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

materiais demonstrados – Dano moral que se caracteriza com a própria ocorrência do fato – Damnum in re ipsa – Valor arbitrado em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso negado” (TJSP; Apelação Cível 1052831-07.2020.8.26.0002; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2021; Data de Registro: 15/12/2021).

No mesmo sentido:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Contrato bancário – Responsabilidade civil – Autora que alega ter sido vítima de fraude perpetrada mediante ligação de terceiro que se fez passar por funcionário do réu – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Insurgência do réu –



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Descabimento – Hipótese em que o fraudador contactou a autora se utilizando de número telefônico de canal de atendimento oficial do banco réu e de posse de dados pessoais da autora – Falha de segurança imputável ao réu – Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) – Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ – De rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes de operações realizadas mediante fraude e o ressarcimento dos valores pagos relativamente a tais operações – Dano moral configurado – Negativação indevida – Quantum indenizatório arbitrado em primeiro grau (R\$ 5.000,00) que não comporta redução – Juros de mora devem incidir desde o evento danoso (Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça) – Contudo, mantém-se o termo inicial de incidência fixado na r. sentença, sob pena de configurar-se "reformatio in pejus" – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO”

(TJSP;                      Apelação                      Cível



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

1003690-22.2022.8.26.0625; Relator  
(a): Renato Rangel Desinano; Órgão  
Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado;  
Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do  
Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro:  
30/05/2023).

Ademais, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil e considerando a circunstância de que casos em tudo assemelhados ao presente já foram julgados, com trânsito em julgado, por esta Câmara e este Tribunal, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Assim, a r. sentença deve ser reformada em parte.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para (a) declarar a inexigibilidade de todos os empréstimos fraudulentos, com a cessação dos descontos deles decorrentes, (b) determinar a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e (c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), e **NEGA PROVIMENTO** ao recurso do réu. Em razão da sucumbência, o réu deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Por fim, dou por questionados os  
dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**

F