



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000277915

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024206-11.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ALICE BENEDITA DA SILVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) 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, 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, 27 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 17.565

Apelação: 1024206-11.2024.8.26.0361 – Mogi das Cruzes

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A.

Apelado: Alice Benedita da Silveira

Juiz sentenciante: Eduardo Kenji Yamamoto

CONTRATO BANCÁRIO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. Falha no dever de segurança e monitoramento de operações atípicas que destoam do perfil do consumidor. Transações sucessivas e de valores elevados. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Instituição financeira que não comprovou a regularidade das transações e não demonstrou os mecanismos de segurança para efetuar o bloqueio preventivo das operações fora do perfil do consumidor. Inexistência, contudo, de conduta contrária a boa-fé objetiva. Restituição dos valores de forma simples. Recurso do réu parcialmente provido para acolher o pedido subsidiário de restituição dos valores de forma simples.

- I -

Na r. sentença às fls. 258/265, cujo relatório adoto, foram ***julgados procedentes*** os pedidos desta ação movida por ***Alice Benedita da Silveira*** em face de ***Banco Mercantil do Brasil S/A.***, na qual se decidiu pela: (i) declaração da inexistência e inexigibilidade dos negócios jurídicos pactuados nos dias 24 e 25 de junho de 2024, como também de todos os débitos e encargos deles decorrentes; (ii) condenação do réu a restituir em dobro o valor de R\$ 6.108,00 referente aos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário e da conta corrente da autora; (iii) condenação do réu ao pagamento de



indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00.

Inconformado, o banco réu interpôs apelação (fls. 269/286), alegando, em suma, a regularidade dos contratos pactuados, a culpa exclusiva da parte autora, a inexistência de ato ilícito ou negligência de sua parte, a inexistência de falha na prestação de serviço, a regularidade dos prêmios de seguro contratados, a incabível restituição dos valores e a inexistência de indenização a título de danos morais. Subsidiariamente, pleiteia a redução da quantia fixada a título de indenização e a restituição dos valores de forma simples.

Contrarrazões da autora às fls. 296/306, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais em desfavor do banco réu.

Como se extrai da descrição dos fatos na petição inicial (fls. 1/24) e no boletim de ocorrência (fls. 30/31), a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude.

A autora relata que na data de 06.08.2024 se dirigiu a uma agência do banco réu para realizar o saque mensal de seu benefício previdenciário. No entanto, surpreendeu-se com a existência de valor a menor em sua conta.

Após a análise dos extratos de movimentação bancária, verificaram-se diversas movimentações desconhecidas. Constatou-se a contratação de dois empréstimos em seu nome, sendo o de nº 807771113, no valor de R\$ 21.203,75, e o de nº 807771114, no valor de R\$ 5.738,75. Também foi identificada a existência de dois cartões consignados, relativos aos contratos nº 00288531828102024, no valor de R\$ 840,00, e nº 00486180128102024, no valor de R\$ 1.260,00. Ademais, observou-se a realização de três transferências via PIX em favor do Sr. Luis Felipe Santos Duarte, duas delas no valor de R\$ 9.999,99 e uma no valor de R\$ 6.000,00. Verificou-se ainda um débito denominado “débito segurado prestação”, no valor de R\$ 1.272,23, bem como débitos referentes a seguro de cartão protegido, no valor de R\$ 5,90, e outro identificado como “débito aut. seguros”, no valor de R\$ 36,38.

Nesse cenário, prontamente se dirigiu à delegacia, ocasião em que foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 30/31).

No caso, incidem as normas do Código de Defesa do Consumidor.

É necessário o exame de elementos específicos para verificar se houve culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, a fim de se aferir a responsabilidade total ou parcial da instituição financeira com a qual se mantém a relação jurídica.

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

A responsabilidade da instituição financeira é

objetiva nos termos do art. 14, do CDC e Súmula 479, do 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"*.

Ou seja, o dever de indenizar decorre do chamado risco operacional, que abrange, entre outras situações, perdas resultantes de fraudes externas e falhas em sistema de tecnologia de informação, inclusive quanto à segurança, como ocorre em hipótese de operações financeiras que destoam completamente do histórico do consumidor.

Essa falha no monitoramento do perfil de consumo configura a falha na prestação do serviço, pelo que responde o banco réu, à vista do precedente da Corte Especial do STJ, REsp 2.222.059/SP: *"As instituições de pagamento, assim como as instituições financeiras, têm o dever de desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista configura defeito na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição"*.

Tal hipótese se verificou no caso concreto.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é defeituoso quando não seja fornecido a segurança que dele legitimamente se espera, nos termos do art. 14, §1º.

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 verifica-se 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.

Isso porque a autora recebe benefício previdenciário próximo a um salário-mínimo mensal (fl. 44), utilizado para gastos cotidianos e para sua subsistência.

Contudo, pela análise do extrato, nos dias 24 e 25 de junho de 2024, houve múltiplas movimentações financeiras, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores elevados e destoando completamente do padrão de consumo da autora.

No dia 24 de junho de 2024, realizou-se a contratação de dois empréstimos e dois cartões de crédito consignado, em valor que resulta no montante de R\$ 29.042,50.

Além disso, foram realizadas transferências PIX em valores elevados (fls. 29), resultando em um montante de R\$ 25.998,00, somente a título de movimentações PIX realizadas nesses dias.

Os extratos, pelo contrário, demonstram que o autor recebe ali seu benefício previdenciário e realiza saques do respectivo valor. Esse seria o uso normal da conta por esse consumidor.

Não há, nesse sentido, qualquer habitualidade de transações em montantes tão elevados pela parte consumidora, tratando-se de movimentação claramente atípica, nos termos supracitados.

Além disso, não restou comprovada nenhuma hipótese de excludente de responsabilidade preceituada no art. 14, § 3 do CDC, nem tampouco a efetividade dos mecanismos de segurança adotados pelo réu.

Assim, configura-se defeito na prestação de serviços, visto que o réu validou operações suspeitas, atípicas e alheia ao perfil econômico da consumidora. Ademais, compete às instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, especialmente quando há movimentações financeiras visivelmente desproporcionais ao perfil da cliente.

Inferre-se, portanto, a ocorrência de fortuito interno, circunstância que atrai o dever de indenizar por parte do banco réu.

Quanto ao dano moral, é fato que o valor foi descontado ao longo do tempo de seu benefício previdenciário, que se refere à subsistência da consumidora, superando o fato, assim, de mero dissabor, inferindo-se os transtornos, angústias e alteração de seu bem-estar, caracterizando o dano de natureza moral.

A questão relativa ao montante do desconto deve ser considerada na análise das circunstâncias do caso concreto para arbitramento do valor da indenização.

Na espécie em exame, o montante das transações realizadas resultou no máximo permitido atrelado ao benefício previdenciário (fl. 44), além da movimentação financeira que desconta diretamente na conta corrente da autora (fls. 35/37 e 59), o que demonstra comprometimento de metade da renda da autora por pelo menos 8 meses (até a concessão da tutela de urgência de fls. 60/61).

Da mesma forma, há que se considerar a data desde que iniciaram os descontos e a ausência de demonstração de outras consequências do fato. Além disso, devem ser também aplicados ao caso os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Feitas tais observações, examinando o que dos autos consta, a indenização pelos danos morais arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), respeitado entendimento em contrário, se afigura adequada à hipótese, com a manutenção desse ponto da r.

sentença.

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; 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.).

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Fraude na contratação de empréstimo e transferência por Pix a conta de terceiro - Demanda julgada procedente em parte - Não demonstrada a existência de relação jurídica entre as partes, que justificasse os débitos em relação ao empréstimo e as transferências efetuadas, tampouco que o réu tenha agido com as cautelas necessárias quando da realização de suas transações comerciais (art. 373, II, CPC) - Prova dos autos que não evidencia a regularidade da operação - Falha na prestação de serviço - Responsabilidade objetiva do demandado (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do STJ - Cabível indenização por danos morais - **Fixação em R\$ 8.000,00 que bem se ajusta à hipótese, não se mostrando irrisório ou excessivo, cumprindo seu papel sancionador e indenizatório, não devendo ser reduzido - Sentença mantida** - Recurso desprovido, sem majoração dos honorários, fixados em sentença no limite legal (art. 85, § 2º e 11, do CPC).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, *dá-se parcial provimento* ao recurso do réu, para que seja declarada a restituição dos valores de forma simples, mantida, no mais, a r. sentença.

LUIZ ARCURI
RELATOR