



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000017477**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027910-91.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SEVERINO ALVES DE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**PAULO TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 5.329**

Apelação nº 1027910-91.2024.8.26.0309  
Comarca: Jundiaí (1ª Vara Cível)  
Juiz: Luiz Antonio de Campos Júnior  
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.  
Apelado: Severino Alves de Siqueira (Justiça Gratuita)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente em primeiro grau. A parte ré apela, apontando para a devolução simples, compensação de valores e afastamento ou redução do valor do dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) a validade das contratações eletrônicas realizadas e (ii) a responsabilidade do banco por falha na segurança que permitiu a fraude. (iii) se é cabível indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Inexigibilidade dos débitos decorrentes dos empréstimos contratados, com a necessária devolução dos valores cobrados indevidamente. 2. Direito de compensação reconhecido, dos valores efetivamente disponibilizados, deduzidos aqueles transferidos aos fraudadores, conforme se apurar em sede de liquidação de sentença, de molde a evitar o enriquecimento indevido do autor. 3. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável, responsabilizando objetivamente a instituição financeira por falhas na segurança que permitiram uma fraude. 4. Não há evidências de que o autor tenha fornecido dados que fragilizem a segurança bancária, caracterizando a responsabilidade do banco por danos materiais. 5. Danos morais não verificados, por conta dos valores disponibilizados e que permaneceram à disposição do autor.

IV. DISPOSITIVO: Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, julgada procedente pela r. sentença de fls. 211/223, cujo relatório adota-se, a fim de declarar *“a inexigibilidade dos contratos individuados na inicial, determinando o cancelamento das cobranças de quaisquer parcelas, taxa, condenar o réu a*

*indenizar o autor pelos danos materiais e morais, nas formas em modos estabelecidos pelo corpo deste julgado, dando-se o feito por extinto, com fulcro no artigo 487, inciso I, princípio, do Código de Processo Civil. Lado outro, presentes os pressupostos legais, concedo ao autor a tutela de urgência e assim o faço com o fito de determinar que cessem os descontos realizados junto ao benefício previdenciário do autor, oficiando-se o INSS para tanto, referente aos seguintes contratos de empréstimos: R\$ 75.590,10 (contrato 000807833904), R\$ 12.233,30 (contrato 000807833905), R\$ 1.932,00 (contrato 9100002114865) e R\$ 4.760,00 de cartão de crédito, sob pena da incidência da multa diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais) e até o limite de R\$ 50.000 (cinquenta mil reais), na hipótese de descumprimento deste preceito.*

Inconformado, apela o banco requerido (fls. 227/241). Alega, em síntese, serem válidas as contratações efetuadas, visto que firmados de forma eletrônica, a qual exige a utilização de senhas que são de uso pessoal e intransferível. Pontua que houve o recebimento dos valores contratados pelo correntista autor, cujo montante totaliza o valor de R\$ 94.515,40. Aduz que, ainda que realizadas três transferências via PIX, o autor obteve um lucro de R\$ 81.753,17, o qual não foi devolvido. Assevera, portanto, a culpa exclusiva da autora, pela desídia em fornecer dados pessoais a terceiros, não evidenciada a falha na prestação de serviços. Postula pelo afastamento da condenação nos danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 243) e respondido (fls. 251/255).

### **É o relatório.**

Desde já, convém consignar que são aplicáveis ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras enquadram-se no conceito de serviços prestados, conforme previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90: “§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.



A questão pacificou-se com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras*”.

### **I. Da comprovação da fraude**

No caso concreto, o autor afirma, categoricamente, que foi vítima de fraude, visto que, em julho de 2024, um casal que se identificava como servidores do INSS, compareceu em sua residência, e fazendo perguntas e realizando uma consulta clínica, vieram a tirar uma *selfie*, com sua autorização, utilizada para operações fraudulentas.

Aduz, ainda, que após o ocorrido, foi surpreendido, no momento em que acessou sua conta, com a realização de quatro empréstimos, sendo um no valor de R\$ 75.590,10 (contrato 000807833904), de R\$ 12.233,30 (contrato 000807833905), de R\$ 1.932,00 (contrato 9100002114865) e R\$ 4.760,00 de cartão de crédito, totalizando um prejuízo de R\$ 94.515,40 (noventa e quatro mil quinhentos e quinze reais e quarenta centavos). Em seguida, foram efetuados três PIX a desconhecidos, nos valores de R\$ 9.998,99, R\$ 2.499,99 e R\$ 263,25 (fls. 29)

A narrativa apresentada e os documentos que acompanharam a inicial, demonstram que o autor foi vítima de fraude, pois verifica-se, nos extratos juntados aos autos, movimentações absolutamente incomuns, que não fazem parte do perfil do autor, com quatro empréstimos efetuados, três deles contratados no mesmo minuto e no mesmo segundo (às 10:34:58 hs) nos valores de R\$ 75.590,10, R\$ 12.233,30, e de R\$ 4.760,00 (cartão consignado); e um deles efetuado às 12:22:24 hs do mesmo dia, no valor de R\$ 1.932,00, ou seja, duas horas depois. Nota-se, ainda, que após as transações, houve transferências via PIX, para terceiro que o autor alega desconhecer, nos valores de R\$ 9.998,99, R\$ 2.499,99 e R\$ 263,25 (fls. 189).

Consta dos autos, ainda, que o valor do saldo devedor, que estava positivo em R\$ 3,93, passou a ser de R\$ 80.703,74. Na data de 15/07/2024, o valor de R\$ 78.782,10 foi aplicado em CDI, pelo autor (fls. 190).

Dessa forma, presentes indícios suficientes de que a parte autora foi vítima de golpe e não logrando o requerido produzir prova mínima de que a parte autora efetivamente realizou ou autorizou as operações impugnadas ou de que ela teria fragilizado a segurança bancária, mediante fornecimento de dados a terceiros, era mesmo o caso de se reconhecer que as transações foram efetuadas em sua conta, por fraudadores, sem o concurso do requerente.

Vale destacar que a utilização da foto do autor como fator de autenticação restou devidamente esclarecida na inicial e na versão apresentada à autoridade policial (fls.14/15), sendo certo que os golpistas, após obterem a *selfie* do requerente, lograram acessar diretamente o sistema do apelante para, em nome do autor, realizar diversas operações sequenciais absolutamente atípicas e ainda transferir valores a terceiros, indevidamente.

Reconhecida a fraude, resta apurar a responsabilidade da instituição financeira.

## **II. Da responsabilidade do banco recorrente**

As circunstâncias indicadas no item precedente dão conta de que as transações foram realizadas diretamente por terceiros fraudadores, mediante o uso de artifício eletrônico fraudulento, e não diretamente pela parte autora, eis que em nenhum momento ela admitiu o fornecimento de senha ou *token*.

Aliás, nada há nos autos a indicar que ela forneceu senha, *token* ou qualquer dado que permitisse acesso direto ao sistema bancário, o que foi por ela negado desde a lavratura da ocorrência policial e na inicial.

Como já destacado, restou evidente que foram os fraudadores que, a partir de foto obtida por meio de indução do autor a erro, acessaram a plataforma do réu e realizaram todas as operações impugnadas.

Neste quadro é evidente que as operações foram realizadas pelos fraudadores, que se aproveitaram de vulnerabilidades da segurança digital, sem que a autora tenha autorizado o acesso ou fornecido dados ou chaves de acesso que

fragilizassem o sistema de segurança do réu, ao qual competia impedir ou obstar que a fraude se consumasse.

Ademais, torna-se impossível a realização de vários empréstimos, todos no mesmo exato minuto, sem o amparo de artifício eletrônico fraudulento.

A fraude somente se concretizou em razão da engenharia social empregada para ludibriar a autora, aliada à falha na segurança do sistema bancário, que permitiu a realização das operações de forma oculta pelos fraudadores, a partir do engodo em que a autora se viu envolvida.

Fraudes como a tratada nos autos são, infelizmente, corriqueiras, tratando-se de eventos próprios do risco da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras e de meios de pagamento, às quais compete criar mecanismos para impedir sua ocorrência e, assim, se a fraude se consumou é porque houve falha de segurança na prestação dos serviços, o que justifica a responsabilização da parte requerida pelos danos causados e o reconhecimento da invalidade das operações e inexigibilidade dos valores delas decorrentes.

O Código de Defesa do Consumidor impõe aos fornecedores de serviços o dever de zelar pela incolumidade dos consumidores, o que não se observou no caso em análise e, assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não se sustenta.

A existência de fraude, para a qual concorreu a falha nos serviços da instituição financeira caracteriza a ocorrência de fortuito interno, pelo qual a instituição financeira responde objetivamente.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal

responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, que assim dispõe: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ora, por força do artigo 148 do Código Civil, o dolo de terceiro vicia o negócio jurídico quando a parte contrária, no caso, a instituição financeira, dele tinha ou devia ter conhecimento. Este conhecimento potencial verificou-se no caso em apreço, por conta do contexto de atipicidade das operações, realizadas em golpe comum, nos dias atuais.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços prestados, recai sobre a parte ré responsabilidade pelo ressarcimento dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa concorrente da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

Por essas razões, era mesmo de rigor a declaração de inexistência das transações impugnadas e condenação à devolução dos valores indevidamente transferidos, via PIX, da conta da autora, como bem decidido pelo Juízo de Origem.

#### **A) Da compensação dos valores**

Por outro lado, há nos autos, prova suficiente de que o autor recebeu créditos indevidos em sua conta, decorrentes de empréstimos invalidados pela sentença recorrida e que, neste ponto, não foi questionada.

É também incontroverso que, após algumas das transações questionadas, foi a parte autora vítima de transferências a terceiros fraudadores, que somaram R\$ 12.762,23, montante este do qual ela não se beneficiou.

No entanto, há prova de que o autor aplicou em fundo de renda fixa (CDI) o valor de R\$ 78.782,10, logo após o depósito em sua conta, do valor de um dos empréstimos, na importância de R\$ 75.962,10.

Por conta disso, é o caso de se acolher o recurso interposto pela instituição financeira, neste ponto, para que os valores depositados em favor do autor (total de R\$ 81.753,17, já deduzidas as transferências efetuadas aos fraudadores, realizadas por PIX) sejam devidamente compensados com as parcelas indevidamente cobradas, sendo necessária a restituição do *status quo ante*, conforme se apurar em liquidação de sentença.

Entendimento contrário daria ensejo a enriquecimento indevido da parte autora.

Os valores a restituir ao autor devem ser atualizados desde as transferências indevidas ou descontos efetuados, enquanto que aqueles a restituir devem ser atualizados desde o recebimento, operando-se a devida compensação.

Sobre os valores a restituir devem incidir ainda juros desde a citação, dada a existência de relação contratual entre as partes.

Em 15 de outubro de 2025, a Corte Especial do STJ julgou o mérito do Tema 1368 e firmou a seguinte tese (RESP 2199164/PR): “*O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.*”

A atualização monetária deverá seguir a variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

#### **D) Dos Danos Morais**

Não se olvida que existem certas situações, que conotam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abalo à moral dos sujeitos de direito e obrigação.

Contudo, no caso dos autos, não há, efetivamente, qualquer prova ou mero indício de que a parte autora tenha sido maculada em sua honra, seja esta subjetiva ou objetiva.

Dissabores do cotidiano e expectativas frustradas no dia a dia nem sempre são indenizáveis, sob pena de a vida social tornar-se inviável. Realmente, a vida em sociedade importa em conflitos permanentes e muitas vezes inevitáveis, mas, a despeito dos dissabores que possam causar, nem todos podem dar margem à indenização.

Além do mais, pelo que se depreende dos autos, nenhum outro acontecimento decorreu dos fatos narrados pela parte autora, ou seja, ela não teve seu nome arrolado nos arquivos das entidades de proteção ao crédito, não sofreu protesto cambial, nem teve seu nome maculado perante a sociedade, tanto no âmbito civil quanto no campo comercial, não existindo, enfim, nenhum efeito negativo que lhe tenha sido perpetrado em razão dos referidos acontecimentos, além dos dissabores próprios do ocorrido.

Além do mais, aplicou o valor recebido em fundo de renda fixa, e, ainda assim, não sofreu perdas financeiras graves, no período compreendido até a propositura da ação.

Não se vê nos fatos narrados pela parte requerente, qualquer conduta que pudesse acarretar dor moral, constrangimento, vergonha, sofrimento ou humilhação para justificar o acolhimento da pretensão quanto à condenação ao ressarcimento de dano moral, não passando o fato, repise-se, de mero dissabor.

Nesse sentido já decidiu essa C. Corte:

*Empréstimo consignado - Demonstrado que a autora não contratou o empréstimo consignado discriminado na petição inicial - Perícia grafotécnica que apurou ser falsa a assinatura aposta no documento em discussão - Declaração de nulidade do contrato questionado que se mostrou legítima, assim como a devolução singela do montante descontado do benefício previdenciário da autora.*

*Responsabilidade civil Dano moral Contratação fraudulenta ou desconto indevido incidente sobre benefício previdenciário, no valor ínfimo de R\$ 32,38, que, por si só, não configura dano moral puro Descontadas apenas dez parcelas do benefício previdenciário da autora, as quais somaram valor inferior ao creditado em sua conta corrente, R\$ 1.387,91 - Autora que, ademais, permaneceu com o valor objeto do empréstimo - Comportamento contraditório da autora, em desrespeito ao princípio da boa-fé objetiva - Autora que não demonstrou que tivesse derivado da aludida fraude qualquer desdobraimento que representasse vexame, sofrimento ou humilhação passível de reparação Condenação do banco réu no pagamento de indenização por danos morais à autora afastada Sentença reformada nesse ponto Reduzida a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido, prejudicado o recurso adesivo da autora. (TJSP, Apelação Cível 1012962-03.2021.8.26.0196, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 23/05/2023, DJe de 23/05/2023)*

Nesse ponto, portanto, também comporta provimento o recurso da parte requerida, para afastar-se a condenação por danos morais.

Como o recurso foi provido em parte e restaram afastados os danos morais, reconheço a sucumbência recíproca entre a parte autora e a instituição financeira, arcando cada parte com o pagamento da metade das custas e das despesas processuais e com os honorários dos patronos da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da condenação, para os patronos do autor, e em 10% do valor pretendido a título de danos morais, em favor dos patronos do réu, respeitada a gratuidade concedida ao autor.

Em razão do provimento parcial do recurso, deixa-se de majorar a sucumbência.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO**, nos termos da fundamentação.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**