



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0001304715

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028281-90.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante LUIZ CANDIDO SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO INTER S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**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. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14476

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1028281-90.2024.8.26.0071 - Bauru

APELANTE: Luiz Candido Siqueira (justiça gratuita)

APELADOS: Banco Mercantil do Brasil S/A e Banco Inter S/A

JUIZ: Márcio Augusto Zwicker Di Flora

**APELAÇÃO - Ação de conhecimento no bojo da qual foram formulados pedidos de (i) declaração de nulidade e inexigibilidade de débitos, (ii) restituição de valores e (iii) indenização por danos morais - Contratação de empréstimos e realização de transferências via PIX mediante "golpe da falsa portabilidade" - Pessoa idosa induzida a erro por estelionatários.**

**Sentença de improcedência.**

**Recurso do autor - Sustenta a ocorrência de "golpe da falsa portabilidade", apontando a falha no dever de segurança e o vazamento de dados - Requer a declaração de inexistência do débito e o pagamento de indenização por danos morais.**

**Razões de decidir - Relação de consumo (Súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - Vazamento de dados bancários que possibilitou a fraude - Falha na prestação de serviços configurada - Fraudadores de posse de informações sigilosas sobre os empréstimos do consumidor com o Banco Inter, utilizadas para conferir credibilidade ao golpe da falsa portabilidade para o Banco Mercantil - Obrigação das instituições financeiras em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime - Súmula 479 do STJ - Movimentação atípica em conta bancária não detectada pelos sistemas de segurança do Banco Mercantil - Três empréstimos contratados em sequência seguidos de transferência integral via PIX para terceiro desconhecido, fugindo ao perfil de consumo do idoso - Falha no dever de segurança caracterizada - Culpa concorrente da vítima verificada - Consumidor que, embora induzido a erro, acessou aplicativo e forneceu credenciais/biometria para as operações - Alegação de comparecimento presencial à agência bancária e validação por preposto que carece de comprovação robusta nos**

*autos - Somente a culpa exclusiva afasta a responsabilidade do fornecedor (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Declaração de inexigibilidade dos contratos devida - Restituição em dobro apenas das parcelas efetivamente descontadas dos valores descontados do benefício previdenciário - Impossibilidade de cumulação da anulação do mútuo com o ressarcimento do valor transferido via PIX, sob pena de enriquecimento sem causa (bis in idem) - Aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC - Má-fé ou negligência sistemática das instituições financeiras em coibir fraudes e vazamento de dados - Danos morais afastados - Significativa contribuição do autor para o evento danoso incompatível com o dever de cuidado exigível em operações bancárias de risco - Precedentes - Sucumbência recíproca.*

**Sentença reformada.  
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 407/416, cujo relatório se adota e que julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos deduzidos em "ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais" (fl. 1), movida por **Luiz Candido Siqueira**, em face de **Banco Mercantil do Brasil S/A** e **Banco Inter S.A.**, entendendo não estar caracterizada a responsabilidade das rés, em razão da existência da excludente de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Ante a sucumbência do demandante, foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Apela a parte autora (fls. 418/426) sustentando, em síntese, que foi vítima do "golpe da falsa portabilidade", tendo sido induzido a erro por estelionatários que possuíam dados sigilosos de seus contratos anteriores com o Banco Inter, oferecendo vantagens financeiras para migração ao Banco Mercantil. Alega falha na prestação de serviços pela ausência de mecanismos de segurança capazes de bloquear transações atípicas (três empréstimos seguidos de transferência total via PIX para terceiro) e pelo vazamento de dados. Requer a reforma da sentença para declarar a nulidade e inexigibilidade dos contratos, condenar os réus à restituição em dobro dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, acompanhado de contrarrazões apenas do Banco Inter às fls. 431/436.

**É o relatório.**

**Decide-se.**

Estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o recurso deve ser **conhecido** e **recebido** em seus regulares efeitos.

Com efeito, narra o autor-recorrente que recebeu contato telefônico de suposto preposto do Banco Mercantil, oferecendo portabilidade de empréstimos consignados que possuía perante o Banco Inter, com a promessa de redução de juros. Nessa linha, acreditando que se comunicava com preposto da instituição financeira, uma vez que os estelionatários detinham informações precisas sobre seus contratos anteriores, obedeceu às orientações, acessando o aplicativo bancário e realizando procedimentos que resultaram na contratação de **três novos empréstimos** (nº 910002070149, 910002070157 e 807704293) e na transferência imediata dos valores (R\$ 1.644,00) via PIX para terceiro desconhecido (Vanda Maria de Lima Braz). Na sequência, ao perceber os descontos em seu benefício previdenciário e a ausência da portabilidade prometida, constatou ter sido vítima de golpe. Nessa toada, pretende a declaração de inexigibilidade dos débitos, bem como reparação dos danos materiais e morais.

**Realizado o contexto fático da demanda, passa-se à análise do mérito.**

Ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990, concepção jurídica expressamente adotada pela Súmula 297, do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse sentido, em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, inciso VIII, da lei consumerista.

Ressalta-se, ainda, que o artigo 14, do referido codex, determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu parágrafo 1º, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele que "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar".

Da análise dos autos, verifica-se que a fraude foi facilitada pelo vazamento de dados bancários sigilosos do autor, relativos aos seus contratos com o Banco Inter. Os estelionatários possuíam informações detalhadas que deram verossimilhança à abordagem, induzindo o idoso a acreditar na legitimidade da operação de portabilidade. Além disso, observa-se que as transações realizadas fogem completamente ao perfil de consumo do autor, pessoa idosa e de baixa renda (aposentadoria de aproximadamente um salário mínimo e meio). A contratação de **três empréstimos simultâneos, seguida da transferência imediata e integral dos valores** para uma pessoa física desconhecida, constitui movimentação atípica que deveria ter acionado os sistemas de prevenção a fraudes do Banco Mercantil.

Assim, é nítido que houve falha na prestação de serviços, porquanto as requeridas não ofereceram a segurança que se esperava de suas operações, seja pelo vazamento de dados (Banco Inter), seja pela falha no monitoramento de transações suspeitas (Banco Mercantil).

Logo, não tendo as instituições financeiras adotado as medidas necessárias para evitar a consecução da fraude narrada, facilitando sua ocorrência mediante o **vazamento de dados** e a ausência de bloqueio preventivo, não há que discutir que estas **concorreram** para o evento e assumiram os riscos inerentes à sua atividade, devendo ser responsabilizadas pela falha na prestação dos serviços.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da 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 das operações bancárias".

No que concerne à responsabilidade do consumidor pelo ocorrido, de fato ela se verifica, de **forma concorrente** e não exclusiva como entendeu o magistrado de primeiro grau de jurisdição.

Importante destacar que, no concernente à alegação do autor de que teria comparecido presencialmente à agência física do Banco Mercantil e recebido o aval de um preposto para prosseguir com as operações telefônicas, tal fato carece de comprovação robusta nos autos. Não foram produzidas provas documentais ou testemunhais que corroborassem essa específica narrativa, prevalecendo, portanto, a constatação de que a operação se deu via **canais digitais**.

Dois são os fatos que caracterizam a **culpa concorrente** do autor: (i) a realização dos procedimentos no aplicativo bancário sob orientação de terceiros e (ii) a falta de cautela ao não verificar a titularidade da conta destinatária da transferência PIX.

Conforme a lição de **Sérgio Cavalieri Filho**, em sede de responsabilidade objetiva:

*Fala-se em culpa exclusiva da vítima quando a sua conduta se erige em causa direta e determinante do evento, de modo a não ser possível apontar qualquer defeito no produto ou no serviço como fato ensejador de sua ocorrência. Se o comportamento do consumidor é a única causa do acidente de consumo, não há como responsabilizar o produtor ou fornecedor por ausência de nexo de causalidade entre a sua atividade e o dano. (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 487)*

Nesse sentido, conforme se extrai dos autos, o autor concorreu para o evento danoso ao seguir as instruções dos golpistas e autenticar as operações.

Contudo, reforça-se que somente a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros constitui excludente capaz de isentar a ré de responder pelos danos ocasionados, ou seja, **a culpa concorrente não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira**. A propósito:

\*RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações bancárias realizadas com o uso de cartão de segurança fornecido pelo autor para suposto funcionário do réu ao utilizar o aplicativo do banco por meio de seu celular - Desídia do correntista na guarda de seus dados sigilosos verificada – Concomitância da falha na prestação de serviços do banco demandado, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias destoantes do perfil do demandante – Culpa concorrente que não afasta a responsabilidade da instituição bancária, de natureza objetiva - Súmula 479 do STJ – Acolhimento da pretensão declaratória de inexigibilidade dos contratos de empréstimo e das demais transações fraudulentas informadas na inicial – Determinação de devolução dos valores indevidamente retirados da conta do demandante por conta das ilegítimas operações - Dano moral, todavia, não configurado – Precedentes - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE – AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE.\* (TJSP; **Apelação Cível 1020867-50.2017.8.26.0309; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2020; Data de Registro: 30/09/2020**)

Logo, quanto aos danos materiais, a declaração de nulidade dos contratos impõe o retorno das partes ao *status quo ante*. O prejuízo suportado pelo banco com a transferência dos valores via PIX (R\$ 1.644,00) para terceiros fraudadores deve ser por ele absorvido, em razão do risco da atividade e da falha de segurança (Súmula 479 STJ). Ao autor, cabe a restituição em dobro **apenas dos valores que foram efetivamente descontados de seu benefício previdenciário** a título de pagamento das parcelas dos empréstimos fraudulentos.

Não prospera o pedido de indenização do valor de R\$ 1.644,00 (transferido via PIX) cumulado com a anulação dos contratos de empréstimo. O numerário transferido proveio do crédito disponibilizado pelos próprios réus em razão dos mútuos ora declarados inexigíveis. Anulada a dívida, o autor nada deve aos bancos, e os bancos suportam a perda do valor desviado. Condenar os réus a pagar mais R\$ 1.644,00 ao autor implicaria em indevido *bis in idem* e enriquecimento sem causa, pois o autor incorporaria ao seu patrimônio um valor que jamais lhe pertenceu, mas sim fruto do produto do empréstimo anulado.

Quanto à devolução em dobro, esta se justifica pois, tendo em vista

a reiterada e sistemática perpetração de fraudes semelhantes, a instituição financeira ou age com escancarada má-fé, ao permitir a contratação fraudulenta, ou atua de forma negligente, violando a boa-fé objetiva, ao não adotar efetivas medidas voltadas a coibir tais práticas.

Por outro lado, quanto à indenização por **danos morais, sem razão o apelante.**

Embora reconhecida a falha dos bancos, a **significativa contribuição do autor** para o evento danoso - ao manter contato com fraudadores e realizar os procedimentos solicitados sem a devida cautela - demonstra **desídia incompatível com o dever de cuidado exigível, mesmo de consumidor vulnerável**, em operações bancárias de risco, o que afasta o dano moral indenizável.

Nessa toada, de rigor a **manutenção do indeferimento do pedido de danos morais.**

Corroborando o entendimento adotado, colaciona-se abaixo julgados proferidos por este E. Tribunal e por esta C. Câmara:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - FURTO DE CARTÃO - EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE SAQUES EM CONTA UTILIZADA PARA RECEBIMENTO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - LANÇAMENTOS QUE DESTOAM DO PERFIL DA CONSUMIDORA - AUSÊNCIA DE RECONHECIMENTO BIOMÉTRICO FACIAL, OCULAR OU DE DIGITAL - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE DEVE GARANTIR A SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO - SÚMULA Nº 479 DO STJ - RISCO DO NEGÓCIO - INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO FRAUDULENTO - RETORNO AO STATUS QUO ANTE - CULPA CONCORRENTE - **DANO MORAL INEXISTENTE** - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1028949-84.2018.8.26.0196; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2020; Data de Registro: 06/02/2020**)

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DIRECIONADO A CONDENAÇÃO DA CASA DE VALORES A COMPENSÁ-LA POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS – ACERTO DA R. SENTENÇA – CARTÃO DE CRÉDITO – FURTO – ELEMENTOS DE

COGNIÇÃO ENCARTADOS AO FEITO QUE TORNARAM INCONTROVERSO QUE A AUTORA MANTINHA JUNTO A SEU CARTÃO SUA SENHA PESSOAL – CULPA CONCORRENTE – **INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL** – PRECEDENTES NESSE SENTIDO - ACERTO DA R. SENTENÇA ATACADA - REAPRECIÇÃO MINUCIOSA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO ENTENDIMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1004497-94.2019.8.26.0286; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/07/2020; Data de Registro: 08/07/2020**)

Diante do novo resultado do julgamento, verifica-se a sucumbência recíproca das partes, devendo as rés serem condenadas **solidariamente** ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do autor no valor fixo de R\$ 2.000,00, considerando o êxito parcial obtido, a complexidade da causa e o trabalho desenvolvido. Em contrapartida, condena-se o autor ao pagamento de honorários em favor dos patronos das rés no valor de R\$ 1.000,00 **para cada bancada**, suspensa a exigibilidade pela gratuidade concedida (CPC, art. 98, §3º). As custas e despesas processuais deverão ser rateadas igualmente entre as partes, observada a gratuidade deferida ao autor.

Deixa-se de majorar a verba sucumbencial (honorários recursais), pois, nos termos Tema 1059, do STJ, “não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

Anota-se, por fim, que é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

## DISPOSITIVO

Ante o exposto, por meio deste voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para: (i) declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo nº 910002070149, 910002070157 e 807704293; (ii) condenar as rés solidariamente à restituição em dobro apenas dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário do autor, corrigidos monetariamente desde os respectivos desembolsos e acrescidos de juros legais a partir da citação, restando prejudicado o pedido de restituição do valor transferido via PIX (R\$ 1.644,00), uma vez que absorvido pela anulação dos contratos de mútuo; (iii) manter a improcedência do pedido de danos morais; (iv) redistribuir os ônus



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

sucumbenciais e honorários advocatícios, conforme exposto acima.

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**