



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000222964

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028693-34.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SELMA AÍMOLA VENÂNCIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 16 de março de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1028693-34.2024.8.26.0196
COMARCA: Franca – 3ª Vara Cível
APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S/A.
APELADA: Selma Aímola Venâncio

Voto nº 13010

**APELAÇÃO. DIREITO CIVIL.
CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.**

I. Caso em Exame:

Declaratória de inexistência de débito, restituição de valores e indenização de danos morais. Reconhecida fraude na contratação de empréstimos e cartão consignado, com restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão:

Validade das contratações eletrônicas impugnadas e responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes das operações fraudulentas.

III. Razões de Decidir:

Aplicação do CDC (Súmula nº 297, STJ). Ônus da prova de regularidade das contratações imposto ao Apelante, o que não foi feito. Falha na prestação de serviços (art. 6º, III, CDC) e responsabilidade objetiva por fortuito interno (Súmula nº 479, STJ).

IV. Dispositivo:

Recurso parcialmente provido para excluir a condenação por danos morais.

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação interposto por Banco Mercantil do Brasil S/A. contra a r. Sentença (fls. 315/322) que julgou parcialmente procedente a demanda ajuizada por Selma Aímoda Venâncio, reconhecendo a fraude na contratação dos empréstimos nº 807780328 e 0067858300001, e do cartão consignado nº 0067858310001. Ademais, condenou o Réu à restituição, em dobro, dos valores descontados indevidamente, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além do ônus da sucumbência, sendo os honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Sustentou o Apelante (fls. 326/334), em preliminar, ausência de responsabilidade do Banco. No mérito, em síntese, que as contratações foram realizadas de forma legítima e regular, bem como a ausência de danos morais. Alegou a falta denexo causal e culpa exclusiva da vítima. Ressaltou o valor exorbitante da indenização arbitrada em desacordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Requereu o provimento do recurso com a improcedência dos pedidos formulados na inicial, com inversão da sucumbência, ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

Sem apresentação de contrarrazões (fl. 339).

Recurso tempestivo, com preparo recolhido.

É o relatório.

A pretensão recursal comporta parcial acolhida.

A controvérsia cinge-se à validade das

contratações eletrônicas impugnadas pelo Apelado e à responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes das operações fraudulentas, inclusive quanto aos danos morais e materiais.

Aplica-se, ao caso, as disposições do CDC, nos termos da Súmula nº 297 do STJ.

Assim, caberia ao Apelante, em observância à inversão do ônus da prova, demonstrar a regularidade das contratações e transações bancárias efetuadas, o que não ocorreu satisfatoriamente no caso em análise. Explica-se.

A Apelada afirmou que foi vítima de fraude praticada por estelionatários, nos termos do relatado no Boletim de Ocorrência de fls. 74/75, que realizaram uma série de transações bancárias, como empréstimos consignados, transferências para pessoa desconhecida, restando somente as parcelas à pagar dos referidos empréstimos, conforme extratos de fls. 81/84:

- Fl. 177: Proposta Cartão de Crédito Consignado com Saque nº 6785830, no valor de R\$ 4.000,00; Saque: R\$ 2.800,00, pactuado em 26/06/2024, às 15h24min;

- Fl. 178: Proposta Cartão de Crédito Consignado mais com Saque nº 6785831, no valor de R\$ 4.000,00; Saque: R\$ 2.800,00, pactuado em 26/06/2024, às 15h24min;

- Fls. 182/184: Proposta de empréstimo consignado nº 000807780328, no valor de R\$ 16.141,63; pactuado em 26/06/2024, às 15h24min;

Após referidas contratações, durante o período mencionado, foram realizadas transferências de valores obtidos para Gisele da Silva Costa que culminaram, no fim do dia 27/06/2024, o valor total de R\$ 20.000,00.

Desse modo, deveria o Apelante ter comprovado a regularidade na contratação das operações ou, ainda, que as transações financeiras se encontravam dentro do perfil de consumo da Apelada, o que não foi feito.

Pelo contrário, não restou demonstrado como a Apelada, que recebe benefício previdenciário no valor bruto de R\$ 2.525,60 (fls. 36/41), teria perfil de consumo compatível com a movimentação bancária expressiva de mais de R\$ 26.530,96, tendo realizado a contratação de diversos empréstimos em um único dia.

A realização de referidas transações sem qualquer bloqueio administrativo ou, mesmo, contato com a Apelada para a confirmação das operações, somente pode levar à conclusão da existência de efetiva falha no sistema de segurança e, conseqüentemente, na prestação de serviços pelo Banco Apelante, tendo em vista que foram realizadas a contratação de 03 empréstimos e de 02 saques em referidos cartões sem qualquer interveniência do Apelante.

Desse modo, não há como se acolher a pretensão recursal de reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro, posto que, diante do contexto fático-probatório, conclui-se que o Apelante não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus da prova acerca da lisura das contratações, saques em cartão de benefício consignado impugnadas na lide, mostrando-se evidente sua falha na prestação do serviço, nos termos do art. 6º, III, do CDC.

Ressalte-se, ainda, que à luz da Súmula nº 479 do C. 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”. Nesse passo, declarar a inexistência dos contratos objetos do feito, bem como a inexigibilidade dos débitos impugnados, com a devolução de valores cobrados indevidamente, era mesmo medida de rigor, motivo pelo qual, neste ponto, não merece reparo o *Decisum*.”

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Autora que foi vítima do golpe da falsa central telefônica – Contratação de empréstimos e transferências que desbordam em muito do perfil da autora - Falha de segurança do banco réu – Responsabilidade objetiva – Ressarcimento material devido, mas ausentes danos morais – Ônus da sucumbência repartidos – Ação parcialmente procedente. Recurso da autora provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1008317-42.2024.8.26.0482; Relator (a): Eduardo Velho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2025; Data de Registro: 31/07/2025)”

E mais:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Empréstimo consignado e seguro de crédito protegido consignado não reconhecidos pelo autor. Contratos celebrados por meio eletrônico. Não demonstrada a regularidade das operações contestadas ou que o autor tenha descuidado do dever de guarda e sigilo de suas informações bancárias. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação. Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. Ressarcimento dos valores debitados do benefício previdenciário e da conta do requerente. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004251-61.2025.8.26.0004; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)”

No tocante aos danos extrapatrimoniais, uma vez comprovada a fraude que ensejou prejuízos à Autora, deve-se averiguar se é o caso de ocorrência ou não de danos extrapatrimoniais aptos a ensejar o pagamento de indenização por danos morais.

Ora, inexistem nos autos quaisquer elementos que demonstrem a ocorrência de danos aos direitos de personalidade, mesmo porque não houve a inserção do nome da Autora nos cadastros dos inadimplentes.

Nesse contexto, não foram comprovadas situações capazes de ensejar abalo moral, humilhação ou vexame, razão pela qual deve ser afastada a reparação pretendida.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexigibilidade c.c. restituição de valores em dobro e dano moral – Autora vítima da fraude do falso funcionário – Operações de compras com cartão de crédito, Pix para conta de terceiro e empréstimo pessoal - Sentença de parcial procedência – Recursos da autora e da instituição financeira requerida- Preliminar de cerceamento de defesa afastada - Compras efetuadas com cartão de crédito que fogem do perfil de consumo da autora – Circunstância que poderia ter sido observada pela instituição financeira que não adotou qualquer procedimento básico de segurança para autorização das operações – Empréstimo pessoal formalizado indevidamente, contrária a solicitação da autora, além de desacompanhado de assinatura, selfie, documento pessoal, IP, histórico da contratação, dentre outros – Nulidade da contratação verificada – Falha na prestação dos serviços reconhecida - Responsabilidade objetiva - Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - Restituição de eventuais valores cobrados indevidamente que deve ocorrer de forma simples porque não demonstrada a violação a boa-fé– Dano moral não configurado - Indenização indevida – Recurso da autora provido em parte e desprovido do réu. (TJSP; Apelação Cível 1182959-73.2024.8.26.0100; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025)”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso interposto, para excluir a condenação no pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se, no mais, a Sentença apelada.

Por fim, face a parcial reforma do Julgado, e considerando o princípio da causalidade, permanecerá o Réu responsável pelo pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora