



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000257132**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028903-75.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada JOSEFA CARDOSO GONÇALVES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL: 1028903-75.2025.8.26.0576**

**RECORRENTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

**RECORRIDO(A): JOSEFA CARDOSO GONÇALVES**

**COMARCA DE ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

**JUIZ DE 1ª GRAU: DR. GLARISTON RESENDE**

**VOTO Nº 621**

**APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO PESSOAL, EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO FRAUDULENTAMENTE CELEBRADOS VIA INTERNET BANKING. CONSUMIDORA IDOSA HIPERVULNERÁVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

Apelação interposta pela instituição financeira ré contra sentença que julgou parcialmente procedente ação ajuizada por consumidora idosa após descontos indevidos, que atribuiu à fraude de terceiros a contratação de dois empréstimos consignados e cartão de crédito consignado com saque, celebrados em janeiro de 2025 via internet banking, totalizando R\$ 21.965,42. A sentença declarou a inexigibilidade dos débitos, determinou a restituição dos valores e condenou o banco ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de indenização por danos morais. A apelante sustenta regularidade das operações, ausência de prova de fraude e culpa exclusiva da consumidora.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

Consiste em três questões: (i) se a instituição financeira responde objetivamente por fraudes de terceiros em operações bancárias consignadas configuradoras de fortuito interno; (ii) se a conduta diligente da consumidora, que registrou boletim de ocorrência, acionou o PROCON e depositou judicialmente os valores recebidos, afasta a tese de culpa exclusiva da vítima; e (iii) se o valor de R\$ 7.000,00 a título de danos morais é proporcional ao comprometimento de aproximadamente 62,7% da renda mensal de consumidora idosa hipervulnerável.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

Aplica-se o CDC à relação (Súmula 297/STJ), sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira por fraudes de terceiros em operações bancárias, configurando fortuito interno (Súmula 479/STJ); a alegação de uso de senha pessoal e intransferível não é suficiente para afastar essa responsabilidade. O ônus de provar a autenticidade e a regularidade das operações impugnadas incumbia inteiramente ao banco (art. 429, II, CPC; art. 6º, VIII, CDC); a inércia do apelante, que deixou de produzir perícia técnica apta a demonstrar a compatibilidade dos acessos com o perfil habitual da correntista, opera em seu desfavor. A conduta diligente da consumidora, registro de boletim de ocorrência, acionamento do PROCON e depósito judicial dos valores recebidos, é incompatível com a culpa exclusiva da vítima, afastando a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC.

O comprometimento de cerca de 62,7% da renda mensal da autora, inviabilizando o custeio de necessidades básicas de subsistência de pessoa idosa, configura lesão grave à personalidade, não se tratando de mero aborrecimento; justificada a manutenção do valor indenizatório.

**IV. DISPOSITIVO E TESES.**

**Recurso desprovido.**

**Teses de julgamento:** 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes em operações bancárias, a título de fortuito interno (Súmula 479/STJ), não sendo suficiente para afastar essa responsabilidade a alegação de uso de senha pessoal e intransferível. 2. O ônus de demonstrar a autenticidade e a regularidade dos contratos bancários impugnados incumbe à instituição financeira, operando em seu desfavor a inércia probatória. 3. O comprometimento substancial da renda de consumidor idoso hipervulnerável por descontos indevidos em benefício assistencial configura dano moral indenizável.

**Dispositivos citados:** CDC, arts. 6º, VIII, e 14, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 373, I, e 429, II; CC, art. 944; RITJSP, art. 252.

**Jurisprudência citada:** STJ, Súmula 37; STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/2014, DJe 16/06/2014; TJSP, Apelação Cível nº 1001124-83.2024.8.26.0220, Rel. Des. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz, j. 20/02/2026.

VISTOS.

**I – RELATÓRIO.**

Trata-se de apelação interposta pela parte ré da ação originária contra a r. sentença, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

A parte autora, pessoa idosa de 69 anos, beneficiária do LOAS com renda mensal de R\$ 1.518,00, narrou ter sido surpreendida com depósitos não autorizados em sua conta, vinculados a contratos de empréstimos consignados e cartão de crédito consignado com saque, que atribuiu a fraude de terceiros. Requereu a suspensão das cobranças, a declaração de inexigibilidade dos contratos, a restituição dos valores descontados e pagamento de indenização por danos morais. O polo apelante contestou sustentando a regularidade das operações realizadas via *internet banking* mediante uso de senha pessoal e intransferível, e pugnou pela improcedência total.

O juízo de origem, reconhecendo que o banco não realizou a perícia que lhe fora oportunizada (pág. 284) e que a autora buscou prontamente a solução extrajudicial via PROCON (págs. 27/28), reputou aplicável a responsabilidade objetiva da instituição financeira com fulcro nos arts. 6º, VIII, e 14 do CDC, no art. 429, II, do CPC e na Súmula nº 479 do C. STJ. Afastou a restituição em dobro por ausência de má-fé comprovada, mas reconheceu os danos morais pela angústia causada à autora diante da cessação de sua fonte de renda. Ao final, julgou parcialmente procedente a ação para: (i) conceder a liminar de cessação dos descontos; (ii) declarar inexigíveis os débitos; (iii) condenar o réu à restituição dos valores indevidamente descontados; e (iv) condenar o réu ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de indenização por danos morais. Condenou o réu, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Sustenta a parte recorrente, em síntese: as operações impugnadas: (i) empréstimo consignado nº 000808585375, de R\$ 18.632,84, em 84 parcelas de R\$ 423,60, contratado em 07/01/2025; (ii) empréstimo consignado nº 000808588634, de R\$ 1.336,91, em 84 parcelas de R\$ 31,80, contratado em 10/01/2025; e (iii) cartão de crédito consignado nº 000007445125, com limite de R\$ 2.250,00 e saque de R\$ 1.575,00, contratado em 08/01/2025, foram regularmente celebradas via *internet banking*, com uso de senha pessoal e intransferível, e que os valores foram creditados na conta da autora. Alega inexistência de prova concreta de fraude (ausência de boletim de ocorrência e de perícia técnica), que o ônus probatório era da autora (art. 373, I, do CPC) e que eventual fraude decorreu de culpa exclusiva da própria correntista, que teria permitido o acesso de terceiros a seus dados. Pugna pelo provimento do recurso e pela improcedência total da ação.

Em contrarrazões, a parte apelada requereu a manutenção integral da sentença, enfatizando sua condição de hipervulnerabilidade, idosa, com renda reduzida a R\$ 565,55 após os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descontos indevidos, a responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno nos termos da Súmula nº 479/STJ, a inaplicabilidade da excludente de culpa exclusiva da vítima em casos de golpe de engenharia social e o descumprimento pelo banco da própria decisão liminar. Informou que a autora depositou judicialmente os valores recebidos (págs. 52/55) e pugnou pelo desprovimento do recurso.

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação; todavia, o recurso não comporta acolhimento.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil do banco apelante pela contratação de dois empréstimos consignados, um empréstimo pessoal e cartão de crédito consignado com saque, totalizando R\$ 21.965,42, que a parte autora, ora apelada, pessoa idosa de 69 anos, beneficiária do LOAS com renda mensal equivalente ao salário mínimo, atribui a fraude de terceiros, sem sua autorização.

Nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a correta solução ao litígio, de forma que a sentença deve ser mantida.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).***

O banco apelante insiste na tese de que as operações foram regularmente celebradas com uso de senha pessoal, intransferível e que a parte apelada teria, no mínimo, concorrido culposamente para a ocorrência do dano ao permitir que terceiros tivessem acesso a seus dados. Tal argumentação não merece acolhida nas circunstâncias específicas dos presentes autos, por múltiplas razões.

O ônus de comprovar a autenticidade e regularidade das operações era inteiramente do banco, na forma do artigo 429, inciso II, do CPC.

Tal norma atribui ao apresentante do documento o encargo de provar a sua autenticidade quando impugnado, bem como do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, que autoriza a inversão do ônus probatório em favor do consumidor hipossuficiente.

A parte apelante, instada a especificar as provas que pretendia produzir (pág. 284), requereu apenas o depoimento pessoal da parte autora, deixando de produzir a única prova tecnicamente idônea que poderia, de forma minimamente convincente, demonstrar a compatibilidade do acesso registrado nos *logs* com o dispositivo e o comportamento habitual da correntista. A inércia probatória, neste contexto, opera em desfavor de quem a assume.

Ao contrário do que alega o banco apelante, a autora registrou boletim de ocorrência comunicando a fraude (págs. 25/26), providência que corrobora a verossimilhança de suas alegações e demonstra a diligência em buscar amparo às autoridades competentes tão logo tomou conhecimento dos fatos. Além disso, imediatamente após verificar os depósitos não reconhecidos em sua conta, recorreu ao PROCON em busca de solução extrajudicial (págs. 27/28) e ajuizou a ação em breve lapso temporal, tendo inclusive depositado judicialmente os valores recebidos (págs. 52/55). Essa conduta denota precisamente o oposto do que sustenta o polo apelante: é o comportamento típico de quem foi surpreendido por uma fraude e buscou, com os meios ao seu alcance, desfazê-la e resguardar seus direitos, afastando qualquer alegação de conivência ou desídia.

A questão central é de há muito pacificada na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, que editou a Súmula nº 479 com o seguinte teor:

*"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Tal entendimento assenta-se na teoria do risco do empreendimento: a atividade bancária é intrinsecamente lucrativa e inerentemente sujeita à atuação fraudulenta de terceiros, de modo que os riscos dela decorrentes devem ser suportados pelo fornecedor, e não transferidos ao consumidor hipossuficiente.

A parte apelada sequer soube explicar como os fatos ocorreram, dado que serve, precisamente, para corroborar a sofisticação do ilícito perpetrado por terceiros, e não para imputar-lhe negligência. Ausentes elementos concretos de culpa da consumidora, a responsabilidade do banco pelo fortuito interno permanece integral.

A indenização por danos morais é de rigor. Os descontos indevidos das parcelas dos contratos fraudulentos incidiram diretamente sobre o benefício previdenciário da autora, sua única fonte de renda, equivalente ao salário mínimo vigente. Após os descontos, a autora passou a contar com apenas R\$ 565,55 mensais para custeio de todas as suas necessidades básicas. Isso significa que, em razão da fraude e da recusa do banco em desfazê-la prontamente, aproximadamente 62,7% (quase dois terços) da renda da autora foram comprometidos, valor que excede em muito qualquer parâmetro razoável de comprometimento da renda, inviabilizando a satisfação das mais elementares necessidades de subsistência de uma pessoa idosa, a saber: alimentação, medicamentos, moradia e vestuário.

A angústia, a insegurança, o sofrimento de quem, em idade avançada, sem capacidade laborativa e dependente de benefício assistencial, se vê de repente com menos de R\$ 600,00 mensais para viver, sem compreender ao certo o que ocorreu e sem ter como reverter a situação de imediato, extravasa em muito a fronteira do mero aborrecimento cotidiano, configurando lesão grave à esfera dos direitos da personalidade.

Acrescente-se que a conduta do banco apelante reveste-se de especial reprovabilidade: além de não ter adotado medidas preventivas adequadas ao perfil de sua clientela, deixou de cumprir a decisão liminar que determinara a imediata cessação dos descontos.

Tal situação prolongou o estado de privação experimentado pela autora e agravou o dano moral por ela suportado. Cuida-se de fato que igualmente aponta para a necessidade de manutenção do valor fixado, em seu caráter pedagógico e sancionatório.

Sobre o tema e em conformidade com a melhor doutrina:

***“Para a obtenção da indenização pelo dano moral puro não se exige a comprovação dos reflexos patrimoniais” (Wladimir Valler, “A Reparação do Dano Moral no Direito Brasileiro”, 3ª ed., 1995, E.V. Editora Ltda., pág. 145).***

Extrai-se do seguinte e tradicional Enunciado:

***STJ Súmula nº 37: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”***

O arbitramento deve ser fundado na teoria do desestímulo e no princípio da razoabilidade (art. 944, CC):

***“Para se educar o ofensor no caso dos autos, qual seria a quantidade de moeda suficiente à reflexão que é um dos escopos da ordem indenizatória ? Além da imensa dificuldade de se conhecer a justa cifra, acresce que se estabelecida aleatoriamente, poderia representar um prêmio indevido ao ofendido, diante da possibilidade de lhe ser concedida importância que modificará totalmente suas condições normais de vida, indo a indenização muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado. Ao Juiz, pois, dentro da contida e prudente conduta, se incumbe a tarefa de encontrar valor, obediente às condições já explicadas, sem marcar qualquer dos litigantes pelo favorecimento ou desfavorecimento” (JTJ - LEX 142/104).***

O valor de R\$ 7.000,00 mostra-se, portanto, adequado, proporcional e razoável às circunstâncias do caso, observando os princípios da reparação integral e da vedação ao enriquecimento sem causa, bem como o caráter compensatório e inibitório da verba. Inapropriada qualquer redução, sob pena de tornar a indenização simbólica e incapaz de cumprir sua função precípua de conforto à vítima e de reprimenda ao ofensor.

Acrescento precedente desta Turma:

*Apelação Cível – Relação de consumo – Cartão de crédito consignado – Alegação de inexistência de contratação – Fraude comprovada – Perícia grafotécnica conclusiva quanto à falsidade das assinaturas – Inexistência do negócio jurídico – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do STJ – Descontos indevidos em benefício previdenciário – Dano moral configurado Redução do quantum indenizatório – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido. Recurso de apelação interposto contra sentença que declarou a inexistência de relação jurídica entre as partes, reconhecendo a fraude na contratação de empréstimo consignado, com determinação de cessação dos descontos, restituição dos valores e condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Preliminares de ausência de interesse de agir, inépcia da inicial e advocacia predatória rejeitadas. Desnecessidade de esgotamento da via administrativa. Irrelevância de comprovante de residência em nome de terceiro. Regular exercício do direito de ação. Mérito. Prova pericial grafotécnica que atestou a falsidade das assinaturas apostas nos contratos impugnados. Fraude caracterizada, inexistindo manifestação válida de vontade. Manutenção da declaração de inexigibilidade do débito e determinação de restituição do valor desembolsado pelo autor. Dano moral configurado em razão de descontos indevidos sobre benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, configurando dano in re ipsa. Redução do quantum indenizatório para adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Demais disposições da sentença mantidas. Honorários recursais indevidos diante da parcial procedência do apelo. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001124-83.2024.8.26.0220; Relator (a): Luiz Fernando Cardoso Dal Poz; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Guaratinguetá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 20/02/2026; Data de Registro: 20/02/2026)*

Nesse contexto, em que pese o inconformismo da parte, o recurso não comporta provimento.

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sem majoração dos honorários sucumbenciais devidos à patrona da parte autora, porquanto já fixados no valor máximo legal.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**THOMAZ CARVALHAES FERREIRA**

Relator