



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000014137

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033643-41.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada ANA MARIA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

SERGIO GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO 1033643-41.2024.8.26.0405

COMARCA DE OSASCO

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELADA: ANA MARIA DA SILVA

VOTO 58784

APELAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

Argumentos do banco réu que não convencem - Responsabilidade Civil - Transações realizadas pela consumidora após o recebimento de ligação telefônica informando atos necessários ao impedimento de fraude em sua conta - Relação de consumo - Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Culpa "in omittendo" e "in vigilando" - Necessidade de retorno das partes ao estado anterior - Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A** contra a r. sentença de fls. 163/167 proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória ajuizada por **ANA MARIA DA SILVA** que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para "a) *DECLARAR a nulidade da contratação dos empréstimos em nome da autora junto à sua conta corrente, sob n.ºs 00807487772 e 00807487771, bem como a nulidade das contratações dos dois cartões de crédito consignados, sendo todas estas transações bancárias realizadas na mesma data de 25/03/2024, determinando a suspensão dos descontos na folha de pagamento da autor com origem em referidos contratos, restituindo-se as partes ao status quo ante; b) CONDENAR o requerido a restituir à parte autora todos os valores descontados indevidamente por todos os contratos celebrados em 25/03/2024 (empréstimos e cartões de crédito consignados), de maneira simples, quantia a ser apurada em sede de cumprimento de sentença. Referida quantia deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) desde cada desembolso, e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês desde cada*

desembolso (responsabilidade extracontratual), ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1.º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3.º, CC). Tenham sobrado valores dos empréstimos que não foram objeto de transferência em favor dos fraudadores, deverão ser restituídos à casa bancária, cabendo compensação; c) IMPROCEDE o pedido de ressarcimento por danos morais. Dado o direito, e presente, o perigo de dano, por descontos na folha de pagamento da autora, CONCEDO A TUTELA DE URGÊNCIA, com fulcro no art. 300, CPC, para que sejam suspensos, pelo réu, os descontos concernentes aos contratos de empréstimo e cartão consignado aqui tornados nulos, datados de 25/03/2024. O presente comando deverá ser cumprido pelo réu em até 10 dias a contar da intimação desta sentença, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por ato de cobrança, limitada, por ora, a R\$ 10.000,00. Expeça-se carta para intimação pessoal do réu para o cumprimento da obrigação de fazer (interrupção dos descontos), em observância à Súmula 410 do C. STJ (A prévia intimação pessoal do devedor constitui condição necessária para a cobrança de multa pelo descumprimento de obrigação de fazer ou não fazer), providenciando-se a expedição do necessário. Sucumbência recíproca: cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios em prol do patrono da adversa, os quais fixo em 10% do valor pleiteado por danos morais, a serem pagos pela autora – observado gratuidade da justiça; e 10% do valor devido à requerente, a serem pagos pelo réu, apurando-se o valor total devido em cumprimento”.

Às fls. 172/174 foram opostos embargos de declaração pelo réu que restaram rejeitados à fl. 191.

Irresignado, o réu recorre, pugnando pela reforma da r. sentença. Aduziu que “a efetivação das operações fraudulentas ocorreu mediante a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contribuição direta do Autor, que, por sua própria imprudência e negligência, facilitou o êxito do golpe perpetrado por terceiros”, uma vez que “ao não confirmar a autenticidade do contato recebido e ao negligenciar os cuidados básicos de segurança, colaborou para que terceiros indesejados tivessem acesso ao seu dispositivo e, conseqüentemente, ao aplicativo bancário”. Alega que em nenhum momento participa ou contribui de alguma forma para a fraude perpetrada, pelo contrário, orienta frequentemente os seus clientes sobre os diversos golpes que, infelizmente, são aplicados todos os dias por terceiros de má-fé. Aduz que em razão da ausência de qualquer falha na prestação de seus serviços, não há como ser acolhido a repetição de valores (fls. 194/201).

Recurso tempestivo, preparado e respondido às fls. 207/209.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenizatória, ajuizada pela apelada em face da apelante, alegando, em síntese, que é cliente do banco com a conta corrente nº 01011309-3, agência 0664, e, em 25/03/2024, foi vítima de fraude bancária, pela qual terceiros criminosos teriam contratado empréstimos em sua conta corrente e realizado transferência via PIX sem a sua autorização. Afirmou que não obteve êxito na resolução do problema de forma administrativa, razão pela qual se viu obrigada a ingressar com a presente ação. Pugnou pela declaração de inexistência de débito e indenização por danos materiais e morais.

Citado, o réu aduz, em síntese, que no caso em análise existe a culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Sustentou ocorrência de fortuito externo, com rompimento do nexo causal. Aduziu que, diante da inexistência de qualquer falha na prestação de serviços, a demanda deve ser julgada improcedente.

O feito seguiu seu regular procedimento, sendo proferida a r. sentença de procedência parcial, em face da qual tão somente a instituição bancária se insurge.

Pois bem.

Em que pesem as razões recursais, a r. sentença recorrida deve ser mantida integralmente.

Não se discute a aplicação, ao caso vertente, das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais tem-se a facilitação da defesa dos interesses da parte hipossuficiente em juízo, inclusive com a inversão do ônus probatório quando verificada a verossimilhança de suas alegações (artigo 6º, inciso VIII).

De todo modo, deve-se lembrar que tal premissa não importa no acolhimento irrestrito da versão do consumidor, sendo sempre necessária a análise das peculiaridades do caso concreto a fim de se verificar qual a medida de justiça adequada à hipótese.

No mais, os fatos são incontrovertidos, restando apenas solucionar a controvérsia sobre a responsabilidade pelos danos decorrentes do evento.

A apelada, que tem conta bancária junto ao apelante, trouxe a narrativa admitindo que foi ludibriada por terceiro fraudador que se passou por funcionário da casa bancária e a conduziu a realizar procedimentos para que fosse solucionada a questão no tocante às transações realizadas e por ela não reconhecidas.

Como evidência, juntou cópia do extrato bancário do período discutido no qual é possível verificar as operações impugnadas (dois empréstimos nos valores de R\$ 4.703,94 e R\$ 30.720,79, contratação de cartão de crédito consignado com a realização de saques e transferência bancária via PIX no valor de R\$ 9.900,00), além de cópia de boletim de ocorrência (fls. 30/40).

Por outro lado, a defesa apresentada pela casa bancária, embora reconheça ter sido a apelada vítima de golpe, destaca a inexistência de qualquer falha na prestação de serviços, aduzindo a sua irresponsabilidade frente aos fatos relatados, o que não pode ser aceito diante das peculiaridades do caso em concreto.

Isto porque, da análise dos documentos colacionados aos autos, verifica-se que todas as operações questionadas foram concluídas às 17h02, no dia

25/03/2024, ou seja, foram várias transações realizadas com intervalos de segundos sem que tenha ocorrido qualquer bloqueio ou confirmação por parte do banco apelante.

Frise-se que o fornecedor é responsável pela adequada prestação do serviço, notadamente por força da legislação consumerista vigente e do disposto no artigo 927 do Código Civil, parágrafo único: *“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*.

E, consoante se extrai dos autos e respeitados os argumentos do recurso de apelação, ficou configurada a responsabilidade da instituição financeira ré, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao seu negócio (em especial a Resolução CMN 4968/2021), sem descuidar das previsões contidas nas Resoluções BCB 1/2020 e 147/2021, acerca do mecanismo “Pix” e das responsabilidades das instituições participantes/aderentes.

Vale destacar que, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à “identificação e à avaliação de riscos” (inciso II), incluindo a “análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios” (alínea “d”), além de “controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes” (inciso III, alínea “k”).

Nos termos da Resolução BCB 1/2020, as instituições devem promover o bloqueio cautelar, a suspensão ou a rejeição de transações no âmbito do

Pix, quando “houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento” (inciso II do artigo 38), havendo uma seção inteira na mencionada norma (Capítulo X, que vai dos artigos 36 a 39-B) a detalhar os procedimentos de segurança a serem adotados nessas hipóteses.

Especificamente o artigo 39-B dispõe que “os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude”, prevendo em seus parágrafos e incisos que a avaliação da suspeita de fraude deve incluir (§ 1º), dentre outros elementos, “o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários” (inciso IV) que “o bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor” (§ 2º) e que “durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude” (§ 5º), cabendo a restituição dos valores ao pagador, pelo MED - Mecanismo Especial de Devolução (inciso I do § 6º).

Ou seja, a despeito do alegado pela instituição bancária, de fato há, por força normativa, responsabilidade por analisar as transações efetuadas em cotejo com o perfil normal de utilização do cliente, sem que isso importe em violação à sua privacidade ou em descumprimento contratual - pelo contrário, a aplicação de mecanismos de segurança, com confirmação de transações por outros meios (telefonema, SMS, whatsapp) é medida que demonstra nada mais que o cumprimento do dever de cautela da instituição bancária sobre os valores colocados sob sua custódia, ainda mais quando realizadas de forma sequencial, em poucos minutos e/ou em valores elevados.

Assim, diante das peculiaridades do caso em concreto, é indubitável a ausência de segurança dos serviços disponibilizados, em especial, por fugirem completamente do perfil da apelada, uma vez que da análise detida dos extratos acostados aos autos, raramente a realização de pagamentos por pix, ultrapassava a quantia de R\$ 200,00.

Some-se aos fatos que instadas as partes a manifestarem sobre provas, o apelante ficou-se inerte (fl. 162).

Especificamente a respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, confira-se o paradigmático julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. *Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".*

7. *Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.*

8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.*

9. *Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)*

Nesse sentido, confira-se precedentes desta c. 23ª Câmara de

Direito Privado:

Legitimidade para a causa Indenização por danos materiais e morais Transação oriunda de "golpe da falsa central de atendimento" - Falha na prestação de serviço atribuída pela autora ao banco réu Legitimidade passiva do banco réu configurada. Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a fraude da qual a autora foi vítima Reconhecida, porém, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil da correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima Legítima a

pretensão da autora à declaração de inexigibilidade da transação impugnada - Necessidade de restituição do valor de que a autora foi desapossada com a fraude, R\$ 5.000,00. Responsabilidade civil - Dano moral Ainda que admitida a natureza fraudulenta da operação realizada em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - Danos morais não reconhecidos Rejeição do pedido indenizatório a esse título Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelos do banco réu e da autora desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1003494-03.2024.8.26.0554; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSOS NÃO PROVIDOS. I. Caso em Exame: Declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo, devolução do valor transferido e indenização por danos morais. Golpe de transferência via PIX. Orientação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão: Responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços e existência de danos morais. III. Razões de Decidir: Aplicação do CDC, com inversão do ônus da prova. Regularidade das operações não comprovada. Ligação recebida do número da agência bancária e incompatibilidade da transferência com o perfil de consumo do autor indicam falha na prestação de serviços. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. Dano moral e desvio produtivo não comprovados. IV. Dispositivo: Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1002731-05.2024.8.26.0456; Relator (a): Claudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirapozinho - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 01/10/2025; Data de Registro: 01/10/2025)

Apelação Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência - Apelo do réu e recurso adesivo da autora - Fraude praticada por terceiro - Golpe do "falso presente" - Falha na prestação de serviços bancários - Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) - Compras eletrônicas realizadas por meio do cartão de crédito em favor de um mesmo beneficiário, em questão de minutos e em valores expressivos que destoam do perfil da consumidora - Banco-réu que poderia, ademais, bloquear o repasse dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursos até que o beneficiário, ao que tudo indica participe da fraude, justificasse a legitimidade das operações Responsabilidade objetiva decorrente de flagrante defeito do serviço que afasta qualquer tipo de compensação ou dedução do valor a ser ressarcido à vítima, nos moldes do art. 945 do Código Civil, inaplicável na espécie - Precedentes desta C. Câmara Exegese do artigo 14 do CDC - Dano moral não configurado - Sentença reformada em parte - RECURSO DO RÉU IMPROVIDO RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002065-98.2024.8.26.0554; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)

Nesse cenário, fica integralmente mantida a r. sentença recorrida, sendo majorados os honorários advocatícios arbitrados em desfavor do réu de 10% para 12% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator