



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100551

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1039501-61.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante REINALDO RUFINO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE
relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1039501-61.2024.8.26.0564**

Apelante: REINALDO RUFINO PEREIRA (JG)
Apelado: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

VOTO 46.151

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente, através de empréstimo seguido de transferência via 'pix' para conta aberta de forma irregular pelos golpistas na outra corré, para consumar o golpe - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 – Contestações sob argumento de ilegitimidade passiva (da corré Dock), bem como ausência na falha dos serviços de ambas, eis que as transações foram feitas sem indícios de fraudes – Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição em relação ao corréu Mercantil, por ter falhado nos seus serviços, mas sem fixação de danos morais, e improcedente em relação ao corréu Dock – Irresignação recursal da parte autora objetivando a responsabilidade solidária do corréu Dock, bem como obter indenização pelos danos morais sofridos – LEGITIMIDADE AD CAUSAM – Situação em que ambos os corréus falharam nos seus serviços de monitoramento, um por não bloquear transações nitidamente suspeitas (40 'pix' de baixo valor sequencialmente), enquanto o outro não agiu com rigor ao permitir a abertura de conta digital por falsários – Solidariedade passiva caracterizada na forma do artigo 25, § 1º, do C.D.C. – Sentença reformada nesse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aspecto - DANO MORAL - Não
caracterização - Situação de
'inadimplemento' contratual ante falha
na segurança do corréu Mercantil, sendo
que a parte autora não ficou desprovida
de recursos e concorreu para o desfecho
ao cair em golpe de fácil percepção -
Indenização negada - Apelação
parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação contratual fundada em empréstimo contraído na conta-corrente da parte autora mantida no corréu Banco Mercantil, seguidos de 40 (quarenta) 'PIX' para desconhecidos e uso de cartão para compra no comércio, em função de golpe perpetrado por terceiros que se passando de prepostos de uma ONG assistencialista sob o pretexto de entrega gratuita de cesta básica mensal capturou sua selfie e obteve os dados cadastrais sensíveis que permitiram os golpistas abrirem uma conta falsa no corréu Dock Instituição de Pagamento, e ali consolidar as citadas operações. Imputa falha na prestação dos serviços das instituições financeiras corrés. Há pedido cumulado de indenização por danos morais em valor de R\$ 10.000,00 (fls. 15, item 'g'). Concedida a justiça gratuita e a prioridade de tramitação (fls. 55).

Na contestação de fls. 56/68 a corré Dock aponta, em preliminar, ilegitimidade passiva, e, no mérito, ausência de falha dos seus serviços diante da idoneidade dos documentos apresentados para a abertura da conta digital, fornecida pela própria parte autora. Nega ocorrência de dano moral.

Já o corréu Banco Mercantil, na sua contestação de fls. 143/157, também sustenta a regularidade da celebração do contrato de empréstimo, sem vícios aparentes, sendo que não pode responder pelas transferências posteriores ao depósito em conta-corrente. Também nega a ocorrência de dano moral. Junta documentos (fls. 158/172).

Na sentença de fls. 257/262 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Rodrigo Gorga Campos em relação ao corréu Banco Mercantil, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos seus serviços ao permitir da celebração do contrato de empréstimo via 'internet banking', seguido de inúmeras transferências, via pix, para esgotar o saldo creditado, de modo que exonera qualquer responsabilidade da outra corré, contra a qual a demanda foi julgada improcedente. Não houve arbitramento de danos morais. Por consequência, a parte autora ficou responsável por verba honorária de 10% sobre o valor da causa em relação à corré Dock, enquanto o corréu Mercantil arca com R\$ 1.500,00 em relação à primeira.

A parte autora, insatisfeita, apela (fls. 266/282, objetivando, em síntese, a procedência da demanda também em relação à corré Dock, bem como a fixação de indenização por danos morais contra ambos os corréus.

Contrarrazões ofertadas as fls. 286/293 e 294/299, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 266/282, interposta em 08/09/2025, é tempestiva e isenta de preparo, eis que a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 55), de modo que admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a parte autora, aposentada, foi, ao que tudo indica, vítima de engenharia social consistente na atração do interesse de potencial 'benefício assistencial', que, se olhado com maior rigor, não teria êxito para pessoas mais acuradas, de modo que os alvos são, normalmente, aquelas de camadas mais pobres e menos esclarecidas, e, sobretudo, idosos.

E, de fato, diante do perfil da parte autora que não tinha o hábito de contrair empréstimos junto ao corréu Mercantil (fls. 20/27 e 158/160), apesar

da operação, inicialmente, não ter 'indícios' de fraude, o ato posterior, com inúmeros 'pix' sequenciais de pequenos valores para outra conta de titularidade da parte autora (aberta fraudulentamente) deveria ter sido objeto de alerta para os sistemas de monitoramento do respectivo banco.

Nesse aspecto, o baixo 'rigor' procedimental para abertura de contas digitais na corré Dock, tanto que imediatamente procedeu com o cancelamento da mesma ao saber da fraude (fls. 62), implica na sua legitimação passiva, bem como na solidariedade pelos prejuízos causados ao consumidor, na forma do artigo 25, § 1º, do C.D.C..

Por outro lado, a parte autora não nega que autorizou a captura da sua biometria do golpista (fls. 02, segundo parágrafo), mas os 'logs' das transações impugnadas de fls. 161 não trazem qual a geolocalização e/ou IP no qual elas foram realizadas a partir do 'mobile' (celular), ao que parece, do próprio golpista.

Tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, de modo que é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências. Por exemplo, o simples fato do correntista estar usando um telefone celular em geolocalização 'estranha' ao seu cadastro durante as operações seria suficiente para um sistema 'inteligente' bloquear o terminal até confirmação pessoal do cliente em mensagem de voz pelo próprio terminal de autoatendimento. Bastaria uma pergunta: você recebeu ligação de que sua conta estava com problemas?

Infelizmente, desde o tempo da pandemia do COVID-19 em que houve proibição de contatos houve uma migração geral para os ambientes remotos facilitando a ação dos golpistas, mas a tecnologia de segurança não foi atualizada para impedir/minorar essa situação recorrente.

Em resumo, existem duas situações

corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: ***"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"***.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e as corrés não demonstraram que seus sistemas internos de segurança foram hábeis o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas das suas responsabilidades objetivas, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, solidariamente.

Por outro lado, como não se trata de 'ato ilícito', mas de 'inadimplemento' do contrato de depósito ante falha no sistema de monitoramento, além da parte autora não ficar desprovida de recursos (houve prévio empréstimo para suprir a conta, seguido de saques para esgotá-lo), não há que se falar em dano moral.

Assim, de rigor o retorno da conta-

corrente ao *status quo ante*, ou seja, ao saldo existente antes de 12/09/2024, cancelando-se a transação de empréstimo e dos PIX's para subseqüentes.

2.3 – DA SUCUMBENCIA

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

“§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial."

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 44.581,59; fls. 16) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor do empréstimo anulado em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré. Deve ser observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

2.4 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial para: **a-)** declarar a nulidade do contrato de empréstimo realizado no dia 12/09/2024 (fls. 163/164); **b-)** retornar a conta-corrente ao *status quo ante* do dia 12/09/2024, anulando os lançamentos a título de 'pix', sem repetição para não ensejar enriquecimento ilícito à parte autora.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento parcial ao apelo.

JACOB VALENTE

Relator