



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000195697

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056762-03.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante TEMÍSTOCLES MANUEL DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento do recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso do autor.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1056762-03.2024.8.26.0576

Apelante/Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelante/Apelado: Temístocles Manuel da Silva

Comarca: São José do Rio Preto

Juiz sentenciante: Dr. Alexandre Zanetti Stauber

Voto nº 34.811

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO IMPROVIDO.

I. Caso em Exame

A parte autora busca declaração de inexigibilidade de débito e reparação por danos materiais e morais após ser vítima de fraude, mediante falsa promessa de brinde lhe foi apresentado, e que resultou na contratação de empréstimos consignados por ela não reconhecida. A sentença declarou a nulidade do referido contrato.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) definir se a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes da contratação fraudulenta de empréstimo; (ii) avaliar a responsabilidade da autora na facilitação da fraude.

III. Razões de Decidir

3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por

fraudes, com base na teoria do risco da atividade e no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. A requerida não comprovou a adoção de cautelas para verificar a idoneidade dos contratos e demais operações, falhando na prestação de serviços ao permitir a contratação de empréstimo de vultoso valor e demais operações desconforme perfil habitual do demandante.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso do réu improvido e recurso do autor parcialmente provido para reconhecer danos morais indenizáveis.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falhas na prestação de serviços bancários. 2. A culpa concorrente da autora não exclui a responsabilidade da instituição financeira.

Legislação Citada:

CDC, art. 6º, VIII; art. 14; art. 7º.

Súmula nº 297 e nº 479 do STJ.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 20.08.2024.

TJSP, Apelação Cível 1004836-13.2024.8.26.0081, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 16.05.2025.

Vistos.

A r. sentença de págs. 345/355, cujo relatório é adotado, complementada pela decisão de págs. 367/368 que acolheu os declaratórios¹, assim julgou parcialmente procedente ação declaratória e indenizatória em que se busca a reparação por danos materiais e morais sofridos pela parte autora, vítima de fraude praticada por terceiros, que acarretou em contratação desconhecida de empréstimo consignado:

*Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para:***

- i) **DECLARAR** a inexistência dos contratos de empréstimo entre as partes, descritos na inicial (fl. 06), assim como dos débitos por meio delas constituídos, devendo a ré proceder à baixa dos contratos; e,*
- ii) **CONDENAR** a requerida a restituir à parte autora, de forma simples, o crédito do valor de R\$ 5.771,70, que foi transferido indevidamente a terceiro fraudador, correspondente ao saldo no início do mês de novembro/2024, somado ao "CRED. BENEFÍCIO INSS" (R\$ 2.043,87) e subtraindo os "SAQUE BANCO 24 HORAS" (R\$ 600,00 -06/11, R\$ 500,00 -13/11, e R\$ 300,00 -29/11 - fl. 06).*

*Por consequência, **mantenho** a tutela de urgência anteriormente concedida (fls. 56/57) e confirmada em sede recursal (fls. 323/344).*

Tendo em vista as sucumbências

¹ para atualização do valor debitado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suportadas que são objetivas e não admitem compensação (artigo 85, parágrafo 14º, do CPC) cada uma das partes arcará com as custas e despesas a que deram causa.

Com relação aos honorários advocatícios:

a) arcará a ré com honorários advocatícios, ora arbitrados, de forma equitativa e de acordo com o artigo 85, parágrafos 2º e 8º, do Código de Processo Civil, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

b) arcará a parte autora com os honorários advocatícios do patrono da ré referente a parte do pedido julgado improcedente, ora fixados, de acordo com o art. 85, parágrafo 6º e 8º, do Código de Processo Civil, em 10% sobre o valor atribuído ao pedido rejeitado (danos morais), observando que por se tratar de parte beneficiária da Justiça Gratuita somente será obrigatório o pagamento no caso do beneficiado poder com elas arcar sem prejuízo próprio ou sustento da família (artigo 98, parágrafo 3º, do CPC/2015).

Apela o réu com vistas à inversão do resultado, para o que argumenta, em síntese, que a autora firmou os contratos de forma legítima por meio de *Internet Banking* em aparelho previamente habilitado, mediante *login* e senha de sorte que a solução adotada na origem não se encontra correta. Sustenta culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Acaso mantido o entendimento adotado, pugna pela compensação (págs. 372/398).

O autor, a seu turno, apresenta recurso adesivo com vistas à procedência da pretensão indenizatória por danos morais em razão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da falha do serviço bancário em não identificar operações contratuais desconforme o perfil do autor e de que não teve proveito algum porque os valores foram imediatamente repassados para terceiros (págs. 444/466).

O recurso foi processado e respondido (págs. 424/443 e 470/482).

A matéria foi examinada em sede de cognição sumária (págs. 339/344).

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento dos recursos.

O autor afirma que é idoso e em 22/11/2024 recebeu ligação de um indivíduo desconhecido, que estaria em frente à casa de sua ex-esposa, procurando por ele para entregar um brinde do comércio de Rio Preto.

Explica que seu telefone foi fornecido por sua ex-esposa e, ao receber a ligação o autor forneceu o endereço atual para entrega do brinde e o terceiro, de maneira persuasiva e utilizando-se de artifícios fraudulentos, alegou que mantinha um brinde para o demandante oferecido pelo comércio local e, assim, mediante a alegação de que precisaria confirmar a entrega, induziu o autor a permitir que fosse tirada uma fotografia sua, o que, para seu pesar, rendeu contratação de empréstimos não reconhecidos pelo autor e transferência dos montantes contratados para a conta de terceiros.

De acordo com o demandante, no *mês de novembro/2024, abaixo, verifica-se que em pequeno período do mês de novembro/24, os meliantes conseguiram acessar a conta do Autor realizando diversos “CONTRATO EMPRESTIMO” (R\$ 4.300,40; R\$31.852,35; R\$ 825,00; R\$ 635,00), transferências “PIX” (R\$ 5.999,99;*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$3.999,99, 8.900,00; 2X R\$9.999,90; R\$40,00; R\$ 1.000,00; R\$ 4.500,00), inclusive obtendo valores oriundos de “CRED CARTÃO CONSIGNADO” (2X R\$ 2.345,00) e diversas recargas de celular: “DÉBITO REC. CELULAR” (5X R\$ 20,00) – o que é inconcebível para o seu padrão de vida (pág. 6).

Trata-se de ação em que a parte autora afirma ter sido vítima de golpe praticado por terceiro, o que lhe rendeu prejuízo material e moral.

O autor alega que houve falha na prestação dos serviços, pois os falsários conseguiram contratar diversos empréstimos e realizar diversas operações via “Pix” jamais desejados pelo demandante.

A requerida alega que não houve falha na prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente ao autor ou a terceiros pelos prejuízos narrados.

Aplica-se no caso trazido a exame o Código de Defesa do Consumidor, de acordo com a Súmula nº 297 do STJ, notadamente em razão da vulnerabilidade da parte autora, perante a instituição financeira, o que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Estabelecido o contraditório, a requerida não se desincumbiu de provar a inexistência de culpa própria, tampouco que adotou cautelas para a verificação da idoneidade de contratos e operações de vultoso valor e desconforme o perfil do autor.

As instituições oferecem a terra adubada para a semeadura do crime: contratos de vultoso valor por aplicativo e crédito rapidamente percebido em conta e transferido a terceiros (pág. 6), mas nada faz em auxílio do demandante, idoso, tão logo tenha percebido ter sido vítima de fraude.

Desse modo, deve a casa bancária suportar as

consequências decorrentes da falha na prestação dos serviços/fortuito interno, consistente no uso irregular de aplicativo e demais ferramentas bancárias que possibilitou o ilícito nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Bem a propósito o STJ decidiu que “independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva” (REsp nº 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024).

Ademais, a culpa concorrente do autor no caso concreto não elide a responsabilidade objetiva da instituição de meio de pagamento nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente accidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência.

Em sentido análogo assim também já decidiu esta C.

Corte:

*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA POR ESTELIONATÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE PROVAS DA OBSERVÂNCIA DAS CAUTELAS DISCIPLINADAS PELA RESOLUÇÃO Nº 4.753/2019 DO BACEN. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME
Apelação cível interposta por consumidora contra sentença de improcedência proferida em ação indenizatória por danos material e moral decorrentes de fraude bancária. A autora alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que, se passando por*

secretária de seu advogado, a induziu a realizar transferência via Pix para conta bancária de titularidade de fraudador. A instituição financeira, ora ré, teria falhado na adoção dos procedimentos de verificação na abertura da conta utilizada para a prática do ilícito. Postula a reforma integral da sentença, com a procedência dos pedidos indenizatórios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira ré é objetivamente responsável por danos materiais e morais decorrentes da abertura irregular de conta utilizada para golpe bancário; (ii) fixar o valor da indenização por danos morais de forma proporcional à extensão do dano. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas com o uso de contas por ela abertas de forma negligente, com base na teoria do risco da atividade e no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 2. Nos termos do artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, a autora é considerada consumidora por equiparação, tendo direito à proteção legal contra defeitos na prestação de serviços, ainda que não possua vínculo contratual direto com o fornecedor. 3. A Resolução nº 4.753/2019 do BACEN impõe às instituições financeiras o dever de diligência na verificação da identidade e qualificação dos titulares de contas, inclusive mediante cruzamento de informações com bases públicas e privadas. 4. A instituição ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade na abertura da conta bancária utilizada pelo fraudador, deixando de

apresentar qualquer documentação comprobatória da adoção de critérios mínimos de segurança. 5. A alegação de sigilo bancário para justificar a ausência de juntada de documentos não se sustenta, pois dados cadastrais não estão protegidos por sigilo bancário, conforme entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça. 6. O fortuito interno decorrente da falha na abertura de conta bancária integra o risco da atividade bancária e não exclui a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados à vítima, dado que sem tal conta não teria sido possível ao terceiro alcançar o proveito do delito. 7. Caracterizada a falha do serviço e comprovado o prejuízo material no valor de R\$ 3.298,50, impõe-se a condenação da ré ao ressarcimento do valor transferido indevidamente. 8. A falha no serviço bancário também ocasionou à autora dano moral indenizável, em razão do desvio produtivo e da frustração legítima de confiança, sendo adequada a fixação de compensação no valor de R\$ 5.000,00, de acordo com a proporcionalidade e a função pedagógica da indenização. IV. DISPOSITIVO E TESE
Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1004836-13.2024.8.26.0081; Relator: Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025).

Desse modo, conclui-se que a requerida concorreu para a consumação do ilícito, devido à falha bancária havida em seu aplicativo e violação do dever de cuidado objetivo ao permitir a consumação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contratação de empréstimo de vultoso valor sem se certificar que as operações estavam sendo mesmo realizadas por seu cliente e, assim, deve ser responsabilizada nos termos do art. 7º, do CDC, Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Assim, ratifica-se o entendimento adotado na origem a respeito da fraude contratual e restituição do indébito e, em que pese o entendimento adotado pela r. sentença a respeito da inexistência de dano moral indenizável, a meu ver outra deve ser a solução para o caso, pois também sob o aspecto dos danos morais o réu deve responder objetiva e solidariamente pelas consequências decorrentes da fraude de que foi vítima o autor, nos termos do art. 14, ambos do CDC e da Súmula nº 479 do STJ.

Em apreço ao argumento, corrobora esse entendimento o seguinte precedente do C. STJ³, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC

admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é 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.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos

bancos. (grifamos)

Inegável que os transtornos sofridos pela parte autora ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento, diante da falha na prestação do serviço bancário, o que intensifica o sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor com movimentações vultosas e sucessivas de sua cont., causando-lhe angústia e desvio produtivo para resolver a questão.

Assim, à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, condeno o banco réu a pagar ao autor o valor de R\$ 6.000,00 a título de danos morais.

Referido valor revela-se adequado para a reparação, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado à instituição financeira para dissuadi-la de práticas tais quais a relatada nos autos.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Por fim, tenho que a compensação é indevida no caso concreto porque os valores dos contratos de empréstimo ora declarados inexistentes foram transferidos para conta de terceiros como comprovou o autor à pág. 6 sem que o demandante tivesse usufruído do valor dos empréstimos.

Diante do ora decidido, o réu deve arcar com as custas,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas do processo e honorários de advogado, que arbitro em 15% sobre o proveito econômico obtido pelo autor.

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso do réu e pelo parcial provimento do recurso do autor.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator