



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000223678

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1061825-59.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOÃO TARCISO DE SOUZA (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: Por maioria de votos negaram provimento ao recurso. Contrário e declara voto o 3º Desembargador., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), SOUZA LOPES, IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ.

São Paulo, 16 de março de 2026.

EDUARDO VELHO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1061825-59.2023.8.26.0506
APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
APELADO: JOÃO TARCISO DE SOUZA

VOTO Nº 28306

APELAÇÃO – BANCÁRIOS - AÇÃO REPARATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – OPERAÇÃO NÃO RECONHECIDA PELO CONSUMIDOR – REGULARIDADE DA TRANSAÇÃO NÃO DEMONSTRADA PELO BANCO - FORTUITO INTERNO CONFIGURADO – Sentença de procedência da pretensão inicial – Autor que aduz transferência de alto valor de sua conta para conta de terceiro desconhecido, sem seu consentimento – Banco réu (apelante) que alega a validade da transação impugnada, mas apresenta versões contraditórias sobre a forma como teria sido realizada a operação (via autoatendimento, na contestação, e via APP, em manifestação posterior) – Banco que, apesar de intimado, deixou de apresentar as imagens de segurança solicitadas pelo juízo para prova da realização da operação, pelo autor, no autoatendimento, conforme alegado em contestação – **VALIDADE DA OPERAÇÃO** - Não demonstrada pela instituição financeira, cujo ônus lhe incumbia (CDC, arts. 6º, VIII, e 14; Súmula 479 do STJ) - Fortuito interno configurado – **DANO MORAL** – Demonstrado – Abalo psíquico sofrido pelo apelado, ao ser privado de seus recursos financeiros por falha na prestação do serviço bancário – Valor da indenização, de R\$ 5.000,00, que se mostra adequado (CC, art. 944) e deve ser mantido – Sentença mantida, com majoração da verba honorária (CPC, art. 85, § 11).

Recurso não provido.

Trata-se de apelação interposta pela instituição financeira ré, nos autos de ação reconstitutória c.c. reparatória de danos morais movida pelo autor, contra sentença de procedência da pretensão inicial, para condenar o réu a devolver ao autor o valor de R\$ 9.999,99 (danos materiais), a ser corrigido a partir do evento danoso (31.10.2023), com acréscimo de juros de mora a partir da citação, bem como para condená-lo a pagar, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00, a ser corrigido desde a data da sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação (CPC, art. 85, § 2º), sob o fundamento de que o réu não logrou comprovar a regularidade da transferência bancária questionada, ou a culpa exclusiva do autor, ou de terceiro (fls. 85/91).

Insurge-se o banco apelante alegando, preliminarmente, falta de interesse processual do apelado, pois este não lhe oportunizou solucionar a questão pela via administrativa, não tendo havido, ainda, pretensão resistida a justificar o ajuizamento da ação. No mérito, sustentou a regularidade da operação impugnada, que foi realizada por meio do autoatendimento, com utilização de senha pessoal e confirmação por meio de *selfie*, de modo que o banco não pode ser responsabilizado pela imprudência do apelado, que deixou de adotar as devidas cautelas no uso de seu cartão e senha, agindo com culpa exclusiva pelo dano sofrido. Pugnou pelo provimento ao apelo, para que seja afastada sua condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. Subsidiariamente, requer a redução do valor fixado a título de danos morais (R\$ 5.000,00) para patamar justo e adequado, sob pena de enriquecimento ilícito do apelado.

Contrarrazões às fls. 133/145.

Deferida a expedição de certidão de objeto e pé requerida pelo banco apelante, bem como a prioridade de tramitação requerida pelo apelado (fls. 155/157).

É O RELATÓRIO.

Rejeita-se, de início, a alegação preliminar de falta de interesse processual do autor, ora apelado, pois, em que pese não haver registro de reclamação administrativa realizada pelo autor junto à agência bancária, tal fato não configura ausência de interesse de agir, seja porque não há obrigatoriedade de prévio esgotamento da via administrativa para o ajuizamento da ação (CF, art. 5º, XXXV), seja porque o réu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(apelante) não negou a alegação posta na inicial no sentido de que, após lavrar o boletim de ocorrência, o autor dirigiu-se à agência do banco réu e, em conversa com o gerente, este o orientou a aguardar “por dez ou quinze dias pela resposta da possível restituição”, tendo o gerente, após esse prazo, informado que o valor em questão foi transferido, via Pix, em favor de terceiro(a), a indicar que o apelado buscou a via administrativa, sem êxito, antes de ajuizar a ação.

No mérito, o presente apelo não comporta provimento.

O autor narra na inicial ser pensionista do INSS e que celebrou contrato de empréstimo com o banco réu, no valor de R\$ 16.152,15, que foi depositado, por volta das 15h30 do dia 31.10.2023, em sua conta salário mantida junto ao banco requerido. Aduz que, ao consultar seu extrato bancário na mesma data, por volta das 16h, verificou que foi realizado um saque no valor de R\$ 9.999,99, o que o levou a se dirigir à agência bancária, a qual já se encontrava fechada, razão pela qual registrou boletim de ocorrência na mesma data. Afirma que, no dia seguinte, compareceu novamente à agência e, em conversa com o gerente, este o orientou a aguardar de 10 a 15 dias a resposta do banco sobre possível restituição. Alega que, passado esse prazo, retornou à agência, tendo sido informado pelo gerente que, em consulta à central do banco, verificou-se que o valor foi transferido, via Pix e com autorização do autor, para terceira pessoa, de nome Rosane Bacela da Silva, o que foi negado enfaticamente pelo demandante, que afirmou desconhecer tal pessoa. O autor assevera que tal situação lhe causou abalo moral, pois teve sua conta movimentada, sem seu consentimento, em valor que comprometeu sua renda mensal, já insuficiente para seus gastos básicos, motivo pelo qual pleiteou a restituição do valor e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00.

Em contestação, o banco arguiu preliminares e, no mérito, alegou que a transferência impugnada foi realizada no autoatendimento, com uso de senha pessoal e confirmada mediante *selfie*, conforme comprovante de Pix emitido em 26.12.2023, pertinente à operação havida em 31.10.2023, às 15h16, realizado em favor de Rosane



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Bacelar da Silva, no valor de R\$ 9.999,99. Sustentou a culpa exclusiva do autor, que teria negligenciado os cuidados com seus dados bancários e pugnou pela improcedência dos pleitos formulados na inicial.

Após a apresentação da réplica (fls. 60/68), foi determinada pelo Juízo a inversão do ônus da prova (CDC), com intimação do banco para apresentar prova de que o autor realizou a transferência bancária via Pix, mediante apresentação das imagens de segurança que demonstrassem a presença física do demandante, conforme sustentado em contestação (fls. 75/77).

O réu, além de deixar de apresentar as imagens de segurança solicitadas pelo juízo, alterou sua versão dos fatos posta na contestação, ao afirmar em sua manifestação de fls. 80/82 que a modalidade do Pix foi “copia e cola”, realizada via APP, no qual somente o autor possuía o *login* e senha.

Pois bem.

O presente caso se submete às regras do Código de Defesa do Consumidor, pois as partes se enquadram nos conceitos de fornecedor (CDC, art. 3º) e de destinatário final (CDC, art. 2º) dos serviços bancários prestados, sendo, portanto, objetiva a responsabilidade da instituição financeira apelante pelos danos causados ao apelado (consumidor), nos termos do artigo 14 do CDC.

Assentada tal premissa e, havendo indícios da realização de operação fraudulenta (transação atípica, de alto valor, realizada na mesma data do empréstimo e que foge ao perfil de movimentação do autor), conclui-se pela probabilidade de veracidade das alegações do demandante (consumidor), incumbindo ao Réu (fornecedor) o ônus de provar que a transação contestada foi efetiva e validamente realizada por aquele, ou que o autor agiu com culpa (exclusiva ou concorrente), ou dolo, ônus do qual o apelante não se desincumbiu, nos termos dos artigos 373, II, do CPC, e 6º, VIII, do CDC, até porque não seria possível exigir do apelado prova de fato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

negativo.

A apresentação pelo banco de versões contraditórias sobre a forma como teria sido realizada a operação impugnada (em contestação afirma que ocorreu no autoatendimento, com uso de senha e confirmação por *selfie*, e, em manifestação posterior, aduz que a transferência se deu via aplicativo, na modalidade Pix “copia e cola”, com uso de senha e *login*) apenas reforça a verossimilhança das alegações do autor e mitiga a tese defensiva do réu, sobretudo porque este deixou de apresentar as imagens de segurança expressamente solicitadas pelo Juízo de origem para a prova de suas alegações de defesa.

Nesse caso, a responsabilidade do apelante é objetiva, nos termos da Súmula 479 do 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*”.

Portanto, o evento danoso descrito nos autos configura **fortuito interno**, que impõe ao réu o dever de agir com as cautelas mínimas de segurança, vigilância e fiscalização necessárias para evitar fraudes como a descrita nos autos.

De outro lado, o apelante não logrou comprovar a culpa exclusiva, ou a participação, do apelado na consecução da transação impugnada, de modo que resta patente a falha na prestação do serviço bancário e a sua responsabilidade objetiva pelos danos sofridos pelo correntista/consumidor (CPC, art. 186, e CDC, art. 90).

Os elementos dos autos evidenciam, ainda, o abalo psíquico, a angústia e a aflição experimentados pelo apelado, ao ser privado de seus recursos financeiros por falha na prestação do serviço bancário, cuja responsabilidade é da instituição financeira, impondo-se a manutenção da condenação desta ao pagamento da indenização pelos **danos morais** sofridos pelo autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O valor fixado a título de indenização, R\$ 5.000,00, se mostra adequado e proporcional ante às circunstâncias do caso concreto, sendo estabelecido com base na extensão/gravidade do dano (CC, art. 944), nas condições econômicas das partes e no grau de culpa do ofensor, devendo, por isso, ser mantido.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA. COMPRAS NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da ré, sob os seguintes argumentos: (a) ausência de ilicitude e nexo de causalidade no caso, visto que a fraude foi realizada exclusivamente por terceiro; (b) suficiência das telas sistêmicas como prova de regularidade das transações; (c) ausência de comprovação de danos morais; (d) subsidiariamente, a redução do valor da condenação. **RESPONSABILIDADE DA RÉ. Configurada. Falha no sistema de segurança da ré, ao permitir transações com notório desvio de padrão, eis que:** (a) realizadas em horário noturno; (b) **todas concretizadas em curto intervalo de tempo** (3 minutos); (c) **valores desproporcionais ao padrão de consumo da autora**; (d) tinham o mesmo beneficiário; (e) a própria ré bloqueou uma das transações suspeitas poucos minutos antes. **Incidência da Súmula 479, do C. STJ. DANO MORAL. Caracterização. Autora foi vítima de golpe que resultou em compras não reconhecidas, sem qualquer medida da instituição financeira para redução de prejuízos. Tais fatos ultrapassaram o mero aborrecimento, devendo ser reconhecida a ocorrência de dano moral. Valoração da indenização fixada em R\$ 10.000,00 mantida. Razoabilidade e proporcionalidade atendidas, conforme precedentes da Câmara julgadora em casos semelhantes.**

(TJSP; Apelação Cível 1008113-20.2023.8.26.0001; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024 - destacamos)

APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MATERIAL E MORAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. 1. OBJETO RECURSAL. Sentença de procedência dos pedidos dos pedidos de inexigibilidade do débito e reparação de danos moral e material. Insurgência recursal do réu pretendendo o reconhecimento da validade da contratação e afastamento de sua responsabilidade pelos prejuízos experimentados. 2. **RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO RÉU. Mantida. Contratação de empréstimo e realização de saques em nome do autor, em virtude da troca de cartões operada em terminal eletrônico de autoatendimento localizado no interior da agência bancária. Vulnerabilidade do sistema de segurança evidenciado pela não comprovação de participação do correntista, ônus da prova que incumbia ao prestador de serviço. Responsabilidade objetiva decorrente do defeito no serviço. Inteligência do art. 14, CDC/90 e Súmula**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

479 do STJ. 3. DANOS MATERIAIS. Mantidos. Em razão do reconhecimento da responsabilidade civil, o réu arcará com a restituição dos valores. Saques não reconhecidos, que totalizam quantia de R\$ 670,00. 4. **COMPENSAÇÃO DO VALOR DISPONIBILIZADO.** Cabimento. Possibilidade de compensação entre a condenação e o valor que a ré comprovar, em fase de liquidação, que foi transferido à parte autora. Providência imprescindível para o retorno das partes ao "status quo ante" (CC/02, art. 182). Vedação ao enriquecimento sem causa. 5. **DANOS MORAIS. Mantidos. Falha no sistema de segurança do banco que viabilizou a concretização do golpe de que foi vítima o autor, gerando transtornos e aborrecimentos em escala suficiente para materializar o dano moral.** Manutenção da valoração do dano moral em R\$ 3.000,00, pois não comporta a redução pretendida pela ré. 6. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1021856-87.2023.8.26.0554; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro: 19/09/2025, g.n.)

Portanto, a r. sentença não merece reparos e deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência do apelante, fica majorada a verba honorária para 16% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, observo que tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Nestes termos, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

EDUARDO VELHO

Relator



Voto nº 62067
Apelação Cível nº 1061825-59.2023.8.26.0506
Comarca: Ribeirão Preto
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: João Tarciso de Souza

DECLARAÇÃO DE VOTO

Na hipótese ouso divergir da I. Maioria:

Com efeito, narra o autor que celebrou empréstimo junto a instituição financeira ré no valor de 16.152,15 na data de 31/10/2023, por volta das 15hs30min. Alega que por volta das 16 horas constatou um saque no importe de R\$ 9.999,99 que não realizou.

Na defesa o banco alega que a operação foi realizada em caixa de autoatendimento, com senha pessoal e intransferível.

Os fatos relatados nos autos revelam a operação impugnada pelo autor foi feita de forma eletrônica, com dados de validação pessoais e intransferíveis conforme descrição de aceites demonstrados nos Logs de fls. 53/54.

A alegada contradição se a operação ocorreu em caixa de autoatendimento ou pix não muda o destino da ação, tendo em vista que para autenticação foram exigidas senhas e dados pessoais e intransferível da parte autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é demais salientar que as operações de forma eletrônica não possuem qualquer ilegalidade, sendo do correntista a responsabilidade de guarda das credenciais sigilosas, pessoais e intransferíveis.

Acolher a pretensão inicial do recorrente importa em admitir que mediante simples negativa de realização da operação financeira o correntista adquira automaticamente o direito ao ressarcimento.

Como não há nos autos nada além da isolada palavra do autor, não restou comprovada qualquer falha na prestação dos serviços pelo réu o que acarreta o insucesso total da pretensão deduzida na petição inicial.

Na esteira desse entendimento, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do banco para **JULGAR IMPROCEDENTE** a ação.

IRINEU FAVA

Desembargador vencido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	Eduardo Velho Neto	2F7C7D0F
9	10	Declarações de Votos	Irineu Jorge Fava	2F9B1D7B

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1061825-59.2023.8.26.0506 e o código de confirmação da tabela acima.