



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000046966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000284-51.2025.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante ANTÔNIA APARECIDA DE OLIVEIRA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FERNANDO SASTRE REDONDO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1000284-51.2025.8.26.0022

Comarca: Amparo

Apelante: Antônia Aparecida de Oliveira Pereira

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Voto nº 4749.

Ementa: DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE MEDIANTE O GOLPE DO MOTOBOY. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS REALIZADOS SEM CONSENTIMENTO DO TITULAR DA CONTA. FORTUITO INTERNO. VIOLAÇÃO DO DEVER DE SEGURANÇA. INEXIGIBILIDADE DAS DÍVIDAS E RESTITUIÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. COMPENSAÇÃO DE DEPÓSITO JUDICIAL. REGULARIZAÇÃO DE CONTRATO VÁLIDO SUSPENSO CAUTELARMENTE. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. INOCORRÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para reconhecer a compensação do depósito judicial realizado às fls. 259/262, fixando o valor residual a ser estornado em R\$ 430,32, condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 e determinar o restabelecimento do contrato de empréstimo consignado nº 808287456. Redistribuição do ônus sucumbencial.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Antônia Aparecida de Oliveira Pereira** em face da r. sentença de fls. 266/270 que, em sede de *ação declaratória de inexistência de relação contratual, com restituição dos valores descontados e extraídos da conta corrente, cumulada com indenização de danos morais e materiais* ajuizada contra **Banco Mercantil do Brasil S/A**, julgou

parcialmente procedente a demanda para: "a) *Declarar a nulidade absoluta e a inexigibilidade dos contratos de empréstimo consignado descritos na inicial, celebrados fraudulentamente em nome da autora, não podendo a requerente ser compelida ao pagamento de qualquer parcela ou encargo relacionado a tais contratos;* b) *Determinar que o banco requerido se abstenha de realizar qualquer cobrança ou desconto relacionado aos empréstimos fraudulentos;* c) *Condenar o banco requerido à restituição de todos os valores eventualmente descontados indevidamente em razão dos contratos de empréstimos declarados nulos, de forma simples, com correção monetária desde cada desconto e juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil;* d) *Autorizar a requerida a estonar o valor de R\$ 5.330,32 (sem nenhum acréscimo) da conta da requerente, correspondente à diferença entre os empréstimos fraudulentos e as transferências realizadas, a fim de evitar enriquecimento sem causa, e e) Rejeitar o pedido de indenização por danos morais."*

Anoto que foi dado o valor de R\$ 34.752,60 à causa e que, ante à sucumbência recíproca, cada parte foi condenada proporcionalmente ao pagamento das custas e despesas processuais. O autor foi condenado ao pagamento de honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor não reconhecido. Por sua vez, o réu foi condenado ao pagamento de honorários advocatícios fixados, por equidade, no valor de R\$ 1.000,00.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 274/281), sustenta a recorrente que a sentença é omissa quanto ao destino do depósito de R\$ 4.900,00 por ela realizado, bem como quanto ao pedido de condenação do banco por litigância de má-fé. No mérito, insurge-se contra o indeferimento da indenização por danos morais, afirmando inexistir culpa concorrente de sua parte, por se tratar de fraude decorrente de falha na segurança do sistema bancário, que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ, especialmente consideradas sua idade e a gravidade dos transtornos suportados.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 286/293), estando presentes os pressupostos de admissibilidade.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se à extensão dos efeitos jurídicos decorrentes de fraude bancária incontroversa, bem como à aferição das consequências patrimoniais e extrapatrimoniais dela resultantes, especialmente no que se refere à compensação de valores depositados judicialmente, à configuração do dano moral indenizável, à alegada litigância de má-fé da instituição financeira e à regularidade de contrato de empréstimo consignado efetivamente celebrado pela autora, cujo cumprimento restou suspenso por força de tutela de urgência deferida no curso da demanda.

De início, impende assentar que não há controvérsia quanto ao núcleo fático delineado na sentença. É incontroverso que a autora foi vítima do conhecido “golpe do entregador/motoboy” em 13/01/2025; que, na sequência, foram realizados empréstimos consignados em seu nome, no valor total de R\$ 21.810,00; que houve a realização de diversas transferências via PIX para terceiros desconhecidos; e que tais operações foram efetivadas logo após a obtenção fraudulenta de sua imagem facial, mediante a captura de “selfie”.

Em sede recursal, igualmente não se discute a nulidade dos contratos de empréstimo consignado, corretamente reconhecida pelo Juízo de origem, em razão do vício na manifestação de vontade, uma vez que inexistiu efetiva contratação por parte da autora, sendo as operações perpetradas exclusivamente por terceiros, sem qualquer participação consciente da correntista. Também permanece incólume o entendimento de que a instituição financeira deixou de observar o dever objetivo de cautela e segurança que lhe é imposto, ao não identificar operações manifestamente incompatíveis com o perfil da cliente, circunstância que torna inexigíveis os contratos fraudulentos perante a consumidora.

No que diz respeito à compensação de valores, verifica-se que a sentença autorizou o estorno, pela instituição financeira, do montante de R\$ 5.330,32, correspondente à diferença entre os valores creditados em razão dos empréstimos fraudulentos e aqueles efetivamente transferidos a terceiros, com o declarado propósito de evitar enriquecimento sem causa. Ocorre que restou comprovado nos autos que a autora efetuou depósito judicial no valor de R\$ 4.900,00, conforme documentos de fls. 259/262, fato que não foi devidamente considerado na quantificação do valor a ser restituído.

Assim, mostra-se imperioso reconhecer que referido montante deve ser levantado pelo réu e compensado com o valor inicialmente autorizado para estorno, de modo que o saldo residual a ser restituído limita-se à quantia de R\$ 430,32, solução que se coaduna com o princípio da vedação ao enriquecimento ilícito, evitando-se indevida vantagem patrimonial a qualquer das partes.

No tocante à alegação de litigância de má-fé, contudo, não merece guarida a pretensão recursal. A mera rejeição das teses defensivas deduzidas pela instituição financeira, ainda que consideradas frágeis ou improcedentes, não autoriza, por si só, a aplicação das penalidades previstas nos arts. 79 e seguintes do Código de Processo Civil. A condenação por litigância de má-fé constitui medida de caráter excepcional, que exige a demonstração inequívoca de conduta dolosa, de culpa grave ou de efetivo prejuízo processual, sob pena de se transformar o instituto em mecanismo de cerceamento do exercício regular do direito de defesa.

Tal conclusão se impõe, inclusive, à luz do art. 5º, inciso LV, da Constituição Federal, que assegura o contraditório e a ampla defesa, não se vislumbrando, no caso concreto, elementos suficientes a caracterizar comportamento processual reprovável apto a justificar a imposição da sanção pretendida.

Diversa, entretanto, é a solução no que se refere à indenização por danos morais. A sentença afastou tal pretensão sob o fundamento da existência de culpa concorrente da autora, em razão do fornecimento de sua imagem ao suposto entregador.

Todavia, a colaboração meramente involuntária da vítima não se qualifica como culpa concorrente apta a mitigar ou afastar a responsabilidade da instituição financeira, porquanto se mostra razoável e compreensível o descuido da consumidora que, no contexto fático delineado, acreditava estar apenas confirmando o recebimento de um presente.

É certo que a simples obtenção de uma imagem facial, inclusive passível de extração de redes sociais, não é, por si só, causa suficiente nem juridicamente idônea para legitimar a realização de operações financeiras manifestamente indevidas e incompatíveis com o perfil da correntista. Trata-se de típico fortuito interno, diretamente relacionado aos riscos inerentes à atividade bancária, cuja assunção

competete à instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A responsabilidade só é afastada quando comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A análise mais detida do caso revela que o dano moral, na hipótese, configura-se *in re ipsa*, dispensando a comprovação de prejuízo concreto ou reflexo patrimonial, bastando que o próprio fato seja idôneo a causar sofrimento, angústia e abalo à esfera íntima da vítima. A doutrina e a jurisprudência são pacíficas no sentido de que, em situações de fraude bancária, especialmente quando envolvendo pessoa idosa, o dano moral decorre do próprio evento lesivo, impondo-se a reparação como resposta jurisdicional adequada à violação experimentada.

Com efeito, a fraude sofrida pela autora extrapola, em muito, o conceito de mero aborrecimento cotidiano. Houve inequívoca quebra da confiança legítima depositada na instituição financeira, bem como frustração da justa expectativa de segurança mínima na utilização dos serviços bancários. O dever de indenizar emerge, de forma imediata, da falha na prestação do serviço, consubstanciada na ineficiência dos mecanismos de segurança e monitoramento, sob pena de esvaziamento da função punitiva, pedagógica e preventiva da responsabilidade civil.

No que concerne ao *quantum* indenizatório a ser fixado, a reparação por danos morais deve atender, de forma equilibrada, às funções punitiva, compensatória e dissuasória da responsabilidade civil.

Considerando-se a gravidade da conduta, a extensão do abalo experimentado, a condição pessoal da autora, bem como a capacidade econômica da instituição financeira, revela-se adequado e proporcional fixar a indenização em R\$ 10.000,00, valor postulado na exordial, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, evitando-se tanto o enriquecimento sem causa da vítima quanto a irrelevância da condenação para o ofensor.

Sobre o tema, colaciono os seguintes precedentes desta C. Câmara:

"APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Ausência de prova de que o banco réu tenha agido com as cautelas necessárias - Falha no sistema de segurança do requerido - Operações financeiras de altos valores e realizadas de forma sequencial que destoam das movimentações realizadas pelo autor - Responsabilidade objetiva do banco-réu - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Teor da Súmula 479 do STJ - DANO MATERIAL - Comprovação - Ressarcimento dos valores descontados indevidamente - Manutenção - Repetição dobrada do indébito - Não acolhimento - Má-fé do réu não evidenciada nos autos - Participação do autor no golpe que colaborou com seu prejuízo material - DANO MORAL - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Dano in re ipsa - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ - Condenação - Não acolhimento - Atitude temerária - Não ocorrência - Legítimo interesse de agir do demandante - Caracterização - Não ocorrência das hipóteses elencadas no art. 80 e 81, do CPC - Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO - RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE." (TJSP; Apelação Cível 1018034-07.2024.8.26.0344; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025)

"INDENIZAÇÃO. "Golpe do aniversário". Legitimidade passiva. Presença de circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição da casa bancária aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença. Fraude em operações realizadas por meio de cartão de crédito. Relação de consumo. Transações que não correspondem ao perfil da cliente. Situação que, mesmo detectada pelos sistemas de segurança bancário e confirmada prontamente pela consumidora como sendo irregulares por meio de canal de comunicação oficial, foi validada pela instituição financeira. Culpa concorrente afastada. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade exclusiva e objetiva do banco. Dicção do art. 14, do CDC e da Súmula 479 do STJ. Risco da atividade

que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade dos débitos. Configurada. Dever de restituição integral de todos valores cobrados indevidamente. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado com observância aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Corte. Sentença reformada, em parte. RECURSO PROVIDO da autora e RECURSO DESPROVIDO do réu." (TJSP; Apelação Cível 1004772-25.2025.8.26.0224; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 11/12/2025)

Por fim, assiste razão à recorrente quanto à necessidade de regularização do contrato de empréstimo consignado nº 808287456, efetivamente celebrado antes da ocorrência da fraude. Conforme se extrai dos autos, referido contrato teve seus descontos suspensos em razão da tutela de urgência deferida e teria sido indevidamente quitado em decorrência da contratação fraudulenta subsequente.

Nesse contexto, impõe-se afastar os efeitos suspensivos que recaíram sobre tal avença, a fim de restabelecer sua execução regular, com a retomada dos descontos nos moldes originalmente pactuados, preservando-se a higidez do negócio jurídico válido.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência: "*o órgão judicial, para expressar a sua convicção, não precisa aduzir comentários sobre todos os argumentos levantados pelas partes. Sua fundamentação pode ser sucinta, pronunciando-se acerca do motivo que, por si só, achou suficiente para a composição do litígio.*" (STJ - 1ª Turma, AI 169.073-SP-AgRg, rel. Min. José Delgado, j. 4.6.98, negaram provimento, v. u., DJU 17.8.98, p. 44).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RECURSO DE APELAÇÃO, para reconhecer a compensação do depósito judicial realizado às fls. 259/262, fixando o valor residual a ser estornado em R\$ 430,32, condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 e determinar o restabelecimento do contrato de empréstimo consignado nº 808287456.

Diante do acolhimento integral dos pedidos formulados na exordial, impõe-se a condenação exclusiva do réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte autora, os quais, em atenção aos critérios estabelecidos no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, fixo no percentual de 12% sobre o valor da condenação.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica