



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000308201**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000481-39.2025.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOÃO GUELERE (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12224

APELAÇÃO Nº 1000481-39.2025.8.26.0108

APELANTES/APELADOS: JOÃO GUELERE e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c repetição de indébito e indenização por danos morais.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. Fraude reconhecida na contratação. Responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação de serviços, nos termos do art. 14 do CDC. Devolução das partes ao status quo ante.

RESTITUIÇÃO DOS VALORES EM DOBRO. Descabimento. Ausência de prova de má-fé do suposto credor. Recurso afetado no c. STJ para julgamento sob rito de recurso repetitivo pendente. Posicionamento pacífico desta c. 18ª Câmara sobre a necessidade de prova da má-fé. Restituição que deve se dar da forma simples.

DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Ausência de prova de fato extraordinário. Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: “o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”. Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Tese genérica que não justifica a condenação da instituição requerida. Precedentes.

RECURSOS NÃO PROVIDOS.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por JOÃO GUELERE e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A contra sentença de fls. 314/317 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e devolução de valores, declarada a inexistência/nulidade dos empréstimos e das transações nos cartões de crédito consignados e condenada a parte ré à restituição simples dos valores descontados indevidamente, condenada a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Alega o autor, ora apelante, em síntese: i) a decisão é contraditória, porque reconhece que o banco não adotou mecanismos de segurança eficazes, mas, ao negar os danos morais, atribuiu ao consumidor parte da responsabilidade; ii) ao afirmar que a fraude integra o risco do negócio da instituição financeira e que esta deveria ter bloqueado a conta imediatamente, não há espaço para a tese de culpa concorrente; iii) o fornecimento de dados básicos não poderia permitir acesso integral à conta, porque não foram entregues senhas, chaves de segurança ou dados biométricos; iv) o sistema de segurança do banco falhou gravemente, permitindo a contratação de empréstimos elevados e transações de grande valor por terceiros; v) o banco, de forma abusiva, ainda ofereceu ao consumidor um parcelamento dos valores decorrentes da própria fraude reconhecida pela instituição; vi) a conduta demonstra violação à boa-fé objetiva e transforma a vítima em devedora de dívida inexistente; vii) o apelante é idoso, aposentado e depende dos rendimentos que foram comprometidos, causando insegurança, humilhação e angústia; viii) o dano moral é *in re ipsa*, decorrendo da própria gravidade da fraude, dispensando prova de sofrimento individualizado; ix) é cabível a devolução em dobro dos valores descontados, porque a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, independentemente da intenção do agente.

Alega o réu, ora apelante, em síntese: i) as operações questionadas ocorreram exclusivamente por responsabilidade do apelado, que seguiu todas as orientações do estelionatário, confirmou seus dados e permitiu a captura de sua foto; ii) cabe ao correntista guardar seus dados bancários e senhas, não podendo a instituição financeira ser responsabilizada por operações realizadas mediante assinatura eletrônica; iii) o próprio apelado admite ter enviado *selfie* e dados bancários ao estelionatário, afastando qualquer alegação de falha no sistema de segurança; iv) as regras de segurança são amplamente divulgadas e orientam expressamente que nunca se devem fornecer chaves de acesso ou senhas a terceiros; v) o Banco Mercantil disponibiliza orientações de segurança em seu *site*, explicando como ocorrem golpes e reforçando que clientes não devem compartilhar dados ou *selfie*; vi) as contratações foram realizadas com autenticação eletrônica, e instituições financeiras não têm dever de fiscalizar transações feitas pelo próprio cliente, função

que cabe apenas a órgãos com poder de polícia; vii) é inviável reconhecer falta de padrão de consumo, o que geraria insegurança no mercado e inviabilizaria o uso de cartões; viii) aplica-se a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor; ix) alternativamente, deve ser reconhecida a culpa concorrente do apelado, que permitiu o acesso de terceiros ao aplicativo bancário.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo o recorrente por ser beneficiário da gratuidade de justiça – e devidamente preparado pelo requerido, restando contrarrazoado o recurso da autora.

### **É o Relatório.**

Segundo a inicial, no dia 06/09/2024, o autor foi abordado em sua residência por um indivíduo que alegava que o autor havia sido sorteado para receber uma cesta básica mensal. Sob o pretexto de preencher um formulário para o recebimento do prêmio, o criminoso solicitou seus documentos pessoais, RG e CPF, uma assinatura em papel e uma fotografia facial do autor. As informações foram utilizadas para a contratação fraudulenta de dois empréstimos e de dois cartões de crédito consignados sem sua anuência. Os valores dos empréstimos foram imediatamente transferidos para terceiros, sendo um dos destinatários o Sr. Idenir da Cruz Shoshi, que também figura como vítima de fraudes semelhantes em outros processos. As faturas dos cartões consignados apresentam gastos e saques realizados em Belo Horizonte/MG, localidade diversa de onde o autor reside - Cajamar/SP, e para onde não viajou.

Segundo a contestação, as operações questionadas foram realizadas via Internet Banking mediante a validação de senha eletrônica pessoal e intransferível, o que pressupõe a autoria pelo cliente. Houve culpa exclusiva da parte autora, que voluntariamente forneceu seus dados pessoais, assinou documentos e permitiu que terceiros tirassem sua fotografia facial fora das dependências do banco, configurando fortuito externo. O boletim de ocorrência foi lavrado apenas um mês após os fatos, 08/10/2024, e o autor realizou saque em terminal de autoatendimento



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no mesmo dia do suposto golpe - 06/09/2024, o que demonstra que teve acesso ao seu extrato e ciência das movimentações na data do ocorrido. As transações não fogem ao perfil do correntista, que possui histórico de contratação de empréstimos e realização de saques vultosos logo após o crédito de benefícios

De início, observo que se trata de evidente relação consumerista e, em que pese o reclamo do réu, não é possível o afastamento de sua responsabilidade no caso.

A contratação impugnada deu-se no mesmo dia e contexto de outras operações canceladas pela própria instituição bancária.

Ademais, tais operações fogem ao perfil da parte autora. O réu, embora alegue que as operações tenham sido realizadas por aplicativo e com senhas pessoais, nada juntou aos autos que demonstrasse o uso do aplicativo, tampouco relatórios com dados que permitissem o conhecimento de como as operações foram realizadas.

Os "logs" não trazem biometria, tampouco dados sobre geolocalização ou outros elementos que permitam o reconhecimento de que as operações foram realizadas pela parte autora.

O réu trouxe "logs" sistêmicos (fls. 153/154 e 183/188), contudo, tais registros são genéricos. Por sua vez, há registros que sequer correspondem ao período dos fatos: a fls. 183 é mencionado o ano de 2016; a fls. 185 e 186 citam 2019 e 2023; e a fls. 187 refere-se a 2021, o que retira a força probante desses documentos para validar atos de 2024.

Por sua vez, transações nos cartões ocorreram em Belo Horizonte/MG (fls. 21/22), localidade remota ao domicílio do autor em Cajamar/SP (fls. 15). O banco réu, ao ser instado a apresentar as filmagens de segurança, limitou-se a informar o decurso do prazo de guarda (fls. 299/300).

De tal modo, resta evidente que a contratação do empréstimo se deu de forma fraudulenta, assim como as transferências de valores.

Nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o réu responde objetivamente pelo vício do serviço e pelos danos dele decorrentes que provém do risco integral de sua atividade econômica, considerando-se que não demonstrou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do aludido artigo.

Nesse sentido, já decidiu esta Câmara:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE/INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Empréstimo consignado realizado de maneira fraudulenta – Descontos indevidos no benefício previdenciário da autora – RESTITUIÇÃO DOS VALORES – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Art. 14 do CDC – Risco da atividade – Sum. 479 do STJ – Falha na prestação dos serviços caracterizada – REPETIÇÃO DE INDÉBITO – Possibilidade – A partir de 30.03.2021, a repetição deve ser feita em dobro, com repetição simples de parcelas anteriores – Tema 929 do STJ – COMPENSAÇÃO – Autora não deve restituir ao banco réu os valores creditados em sua conta a título de empréstimo – Autora não se beneficiou da quantia creditada em sua conta corrente, devolvendo os valores ao correspondente bancário – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011298-31.2021.8.26.0100; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2024; Data de Registro: 23/05/2024)*

*DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Consumidor. Ilícito civil. Portabilidade. Fraude perpetrada por terceiro via contato por mensagens eletrônicas, que se passou por representante bancário. Contrato de empréstimo consignado realizado na forma eletrônica, via correspondente bancário. Peculiaridades do caso concreto que indicam que o autor foi induzido a erro. Constatado vício do consentimento. Nulidade da avença. Restituição de valores. Tese firmada em recurso repetitivo do STJ - EAREsp nº676.608. Modulação dos efeitos aos indébitos cobrados após a data publicação do Acórdão paradigma - 30.03.2021. Restituição na forma dobrada. Medida que se impõe. RECURSO PROVIDO do autor. RECURSO DESPROVIDO do réu. (TJSP; Apelação Cível*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1006298-44.2023.8.26.0047; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa;  
Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 3ª  
Vara Cível; Data do Julgamento: 24/04/2024; Data de Registro:  
24/04/2024)

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação consagrada pelas Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ e ARE 1346046 AgR), mantendo a procedência parcial dos pedidos nos seguintes termos:

*"Entretanto, a parte ré limitou-se a afirmar que as transações somente poderiam ocorrer mediante o uso de login e senha pessoais, com autenticação facial, alegando a culpa exclusiva da vítima. Embora seja notório o dever do correntista de guardar e vigiar seus dados de acesso, cabia ao banco réu identificar a irregularidade da transação. [...] Dessa forma, o banco réu não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia (art. 373, II, do CPC), deixando de demonstrar que a contratação dos empréstimos e as posteriores transferências bancárias/saques ocorreram de forma regular." (fls. 315).*

Reconhecida a nulidade da contratação, viável a repetição de indébito dos valores descontados, não de forma dobrada, mas de forma simples, considerando não restar evidenciada a má-fé do credor.

Não se desconhece a existência de decisão do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a violação da boa-fé objetiva enseja a restituição dos valores em dobro, sendo dispensada a prova do elemento volitivo (EREsp nº 1.413.542), contudo, há processo afetado sob rito dos recursos repetitivos (REsp nº 1.823.218) ainda pendente de julgamento.

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede**. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *"O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material"*. O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido na mesma esteira: *"A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento*

*contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.*

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Já decidiu esta Colenda Câmara em casos idênticos:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – RECURSO DO BANCO RÉU. RESPONSABILIDADE CIVIL – Compras não reconhecidas pelo autor, nos valores de R\$ 5.000,00 (parcelados em 10 vezes de R\$ 500,00) e de R\$ 4.600,00 (parcelados em 8 vezes de R\$ 575,00), realizadas em outro estado da federação, e intercaladas por outras que restaram recusadas pelo banco – Contestação imediatamente realizada, respondida negativamente pela instituição financeira, que voltou a lançar o valor – Operações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de terem sido realizadas após outras operações que foram negadas pelo banco réu - Dever de segurança não observado - Falha na prestação de serviços caracterizada - Risco da atividade - Ausência de esclarecimentos idôneos, pelo réu, acerca da origem das compras e motivos da rejeição administrativa da pretensão formulada pelo correntista - Responsabilidade objetiva do banco - Fortuíto interno - Súmula 479 do STJ - Jurisprudência – Manutenção da declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados. 2. DANOS MORAIS - Não constatação - Ausência de efetiva demonstração de abalo significativo à esfera extrapatrimonial da parte autora – Hipótese dos autos que não se qualifica como de danos *in re ipsa* - Suficiente a reparação integral, no âmbito exclusivamente patrimonial - Precedentes SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.* (TJSP; Apelação Cível 1017506-79.2023.8.26.0223; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 23/04/2025)**

*APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Insurgência contra empréstimo indevidamente realizado. Transações*

*fraudulentas que fogem do perfil da consumidora. Pretensão de que o réu fosse condenado pelos danos materiais e morais ocasionados. Sentença de parcial procedência. Danos materiais. Pretensão do réu de afastamento da condenação à restituição dos valores. Não cabimento. A devolução do valor, a título de danos materiais, é de rigor, considerando que houve falha na segurança. Inexiste controvérsia quanto ao fato de que a parte autora foi vítima de fraude. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar que as transações eram semelhantes ao perfil da correntista. Danos morais. Pretensão do réu de afastamento ou redução do quantum indenizatório. Cabimento. Embora reconhecida a ilegitimidade das transações, não é cabível a fixação de indenização por danos morais. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral consistente em constrangimento, mácula à imagem ou em outro tipo de sofrimento, o que não ocorreu no caso. Sentença reformada. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000894-75.2024.8.26.0144; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchal - Vara Única; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)*

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 15% da base de cálculos fixada em sentença, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** aos recursos.

**ERNANI DESCO FILHO**

**RELATOR**