



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000293731

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000628-19.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelada MARIA ROSA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor; conheceram em parte do recurso do réu e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 31 de março de 2026.

LUÍS H. B. FRANZÉ
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000628-19.2025.8.26.0576

Apelante/apelada: Maria Rosa Ferreira

Apelante/apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: São José do Rio Preto – 5ª Vara Cível

Juízo “a quo”: Andressa Maria Tavares Marchiori

Voto nº 13.122

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO À DIALETICIDADE AFASTADA. CONTRATOS DE CARTÃO CONSIGNADO E ANTECIPAÇÃO DE 13º. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. FIXAÇÃO DO QUANTUM. COMPENSAÇÃO DE VALORES. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDO E DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelações interpostas pela autora e pela instituição financeira ré contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, reconhecendo a invalidade de contratos bancários, mas afastando a condenação indenizatória e fixando sucumbência recíproca.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em examinar: (i) a ocorrência de violação ao princípio da dialeticidade nas razões recursais; (ii) a regularidade das contratações de cartão de crédito consignado e de antecipação de 13º salário impugnadas pela consumidora, à luz do ônus probatório

previsto no inciso II, do art. 429, do CPC/15 e do Tema 1.061 do STJ; (iii) a configuração de dano moral indenizável em decorrência de descontos indevidos; (iv) a possibilidade de compensação de valores eventualmente disponibilizados; e (v) o interesse recursal do banco quanto à repetição de indébito.

III. Razões de Decidir

3. INVALIDADE DAS CONTRATAÇÕES. **Configurada.** Ônus de prova da instituição financeira quanto à regularidade das contratações questionadas pela autora, na forma do inc. II, do art. 429, do CPC/15 (STJ, Tema repetitivo 1061). A instituição financeira não apresentou instrumento contratual idôneo, biometria, assinatura eletrônica válida ou outro meio seguro de autenticação, limitando-se a juntar documentos unilaterais e registros internos insuficientes para demonstrar a manifestação de vontade da consumidora. Indícios de fraude evidenciados pela sucessão de contratações em curto lapso temporal e ausência de utilização dos cartões.

4. DANO MORAL. **Configurado.** Fatos que geraram abalo em grau suficiente para materializar o dano moral, eis que a autora teve descontos indevidos em verba de natureza alimentar (conta bancária e benefício previdenciário). Indenização fixada em R\$ 10.000,00, de acordo com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

5. COMPENSAÇÃO DOS VALORES DISPONIBILIZADOS. **Cabimento.** Caso em que a declaração de inexistência do contrato opera efeitos ex tunc. 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.

6. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. AUSÊNCIA DE INTERESSE RECURSAL. Não conhecimento do apelo do banco quanto à repetição de indébito, por inexistir condenação nesse sentido na sentença, caracterizando impugnação a capítulo.

7. DISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL. Reformada a sentença para condenar integralmente a instituição financeira, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais, cabendo ao réu o pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, principal acrescido de juros e correção monetária, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC/15, descabida a majoração prevista no § 11 do mesmo dispositivo, conforme orientação do STJ (Tema 1.059).

IV. Dispositivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8. Recurso da autora **provido**. Recurso do banco réu **parcialmente conhecido**, e nessa parte, **desprovido**.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais que MARIA ROSA FERREIRA promoveu em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, julgada parcialmente procedente.

A autora ofertou apelação (fls. 268/274). Em síntese, destacaram-se os seguintes fundamentos: (a) ocorrência de danos morais indenizáveis; (b) afastamento da sucumbência recíproca. Ao final, a apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, para julgar integralmente procedente a ação.

O banco réu também ofertou apelação (fls. 278/291). Em síntese, insistiu na regularidade das contratações, as quais foram firmadas mediante a digitação de senha pessoal, com recebimento do valor na conta da autora. Assim, impugnou os pedidos indenizatórios e requereu a compensação de valores. Ao final, o apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, para julgar improcedente a ação.

Ambas as partes apresentaram apresentou contrarrazões (fls. 297/302 e 303/310).

É o relatório.

Recurso regularmente processado.

1. Violação ao princípio da dialeticidade (preliminar de contrarrazões)

As preliminares de violação ao princípio da dialeticidade arguidas por ambas as partes não merecem acolhimento.

Com efeito, não há que se falar em inobservância do princípio da dialeticidade, pois as duas razões do apelo não se limitaram a postular a

reforma da r. sentença. Ambas as partes apresentaram fundamentos pelos quais pretendem ver modificada a decisão de primeiro grau.

Posto isto, afasto as preliminares.

2. Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços."

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Porém, este fato, por si, não determina a procedência dos pedidos, valendo salientar também que a inversão probatória não é automática, pois

cabe ao consumidor demonstrar a verossimilhança da alegação ou sua hipossuficiência frente a prova que pretende produzir.

3. Invalidade das contratações

Na sua petição inicial, a autora negou ter firmado os contratos de cartão de crédito consignado de números 000426 e 000427 e os contratos de antecipação de 13º de números 020957, 020958, 020959 e 020960, junto à instituição financeira ré.

Desse modo, incumbia a parte ré demonstrar a veracidade das contratações impugnadas, conforme inciso II, do art. 429 do CPC/15, assim redigido:

Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:

“II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento.”

Rememore-se que, conforme decidido pelo C. STJ, em Recurso Especial de caráter vinculante, “na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)” (TEMA 1061 - REsp 1846649/MA, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, julgado em 24/11/2021).

No caso, o réu não comprovou a regularidade das contratações. Limitou-se a juntar prints do suposto aplicativo, intitulados “proposta de empréstimo consignado” (fls. 165/173), e pesquisa de logs (fls. 174/177), documentos unilaterais que não demonstram a efetiva manifestação de vontade da autora. Os extratos financeiros e bancários (fls. 178/189 e 215/216) igualmente não suprem essa ausência.

Além disso, os próprios registros indicam que os contratos teriam

sido firmados em intervalo inferior a cinco minutos no dia 28/12, havendo ainda nova contratação no dia 29/12, por volta das 6h, circunstâncias que evidenciam indícios de fraude. Não houve apresentação de biometria, assinatura eletrônica válida, confirmação por token, geolocalização ou qualquer outro mecanismo idôneo de autenticação, sendo insuficientes, os comprovantes de transferência dos valores (fls. 190/195).

Importante notar ainda que as faturas do cartão de crédito apresentadas (fls. 197/214) não possuem nenhuma compra registrada ou qualquer outro registro de utilização do cartão.

Diante de tal conjectura, cumpre concluir que o banco réu não demonstrou a regularidade das contratações.

Em verdade, em razão da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do Parágrafo 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, visto que, como referido, o ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

E conforme a orientação da Súmula 479 do C. 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”.

Aliás, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento sobre esta questão no REsp nº 1.199.782/PR (Relator: Ministro Luis Felipe Salomão; julgado em 24/08/2011), recurso este que seguiu o rito dos recursos repetitivos previsto no art. 543-C do CPC/1973.

Veja-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543- C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.”

Com efeito, assentou-se no referido precedente que *“No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco - a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto.”*

Assim, forçoso concluir pela inexigibilidade dos débitos e anulação dos contratos, uma vez que os descontos não se revestiam de legitimidade, deve a instituição financeira ser responsabilizada pelos prejuízos objeto de insurgência recursal.

4. Danos morais

Relativamente aos danos morais, assevere-se que a hipótese não traduz mero aborrecimento do cotidiano, na medida em que os fatos geraram angústia e frustração à autora, que teve descontos não autorizados em sua conta e benefício previdenciário, constituindo-se verba de natureza alimentar.

Mesmo no âmbito judicial, o banco réu insistiu na regularidade das contratações, sem tomar qualquer medida para sanar os prejuízos sofridos pela autora.

Feitas essas considerações, não houve dúvidas a respeito da ocorrência dos danos morais.

5. Danos morais - valoração

Caracterizado o dano aos direitos da personalidade, resta apenas verificar se correto o *quantum* arbitrado a tal título, o qual deve ser proporcional ao prejuízo sofrido pela vítima, à intensidade da culpa do agente e à capacidade econômico-financeira das partes, devendo compensar o ofendido sem ocasionar o indesejado enriquecimento sem causa ou o empobrecimento do agressor.

Além disso, a condenação deve desencorajar eventual reiteração do fato, como preconiza a teoria do desestímulo.

Por fim, prescreve a norma de regência que “*A indenização mede-se pela extensão do dano*” (caput do art. 944 do CC).

Nesse passo, entendo que a indenização deve ser fixada em R\$ 10.000,00 (cinco mil reais), de acordo com os Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

A correção monetária deve ser auferida pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais deste E. Tribunal de Justiça-SP, até a data da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 e, após, pelo índice estabelecido pelo

par. ún, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela aludida norma (IPCA). Os juros de mora são devidos à taxa de 1% ao mês (a partir do evento danoso, Súmula nº 54 do C. STJ) até o dia anterior ao da vigência da citada lei. Após, incidirão juros moratórios à taxa estabelecida pelo § 1º, do art. 406, do CC/02, com a redação da mesma lei acima referida (SELIC - IPCA), para o período posterior.

Anoto que não houve prova nos autos de negativação preexistente que justificasse a aplicação da Súmula 385, do C. STJ.

6. Da compensação de valores

Reconhecida a invalidade das contratações, é imprescindível o retorno das partes ao *status quo ante* (CC/02, art. 182). Desse modo, e, considerando que anulação opera efeitos *ex tunc*, deve ser admitida a compensação dos valores que, comprovadamente, tenham sido disponibilizados pela instituição financeira e utilizados pela demandante.

Assim, a verificação da quantia disponibilizada em razão dos contratos declarados inexistentes deverá ser realizada em fase de liquidação de sentença.

7. Repetição de indébito

No tocante à insurgência do banco réu quanto à alegada condenação à repetição de indébito, o recurso não merece sequer conhecimento, por ausência de interesse recursal. A sentença não impôs qualquer condenação dessa natureza, tampouco houve pedido correspondente na petição inicial, de modo que a apelação, nesse ponto, dirige-se contra capítulo inexistente da decisão. Trata-se, portanto, de impugnação dissociada do conteúdo do julgado, o que impõe o não conhecimento do recurso do banco nessa parte.

8. Dispositivo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso da autora, para condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, nos termos da fundamentação. E, **conheço parcialmente** do recurso do banco réu e, nessa parte, **nego provimento**.

A alteração do julgamento implica a modificação do ônus sucumbencial. O banco réu suportará o pagamento integral das custas judiciais (atualizadas) e dos honorários do advogado da autora, os quais fixo em 15% do valor da condenação, principal com juros e correção monetária. Outrossim, o resultado do julgamento não comporta a majoração prevista no § 11, do art 85, do CPC/15 (STJ, Tema 1.059).

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator