



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000175758

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000656-63.2025.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante JOSÉ SIDENEI SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1000656-63.2025.8.26.0292

APELANTE: JOSÉ SIDENEI SANTANA

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

COMARCA: JACAREÍ

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: MATHEUS AMSTALDEN VALARINI

VOTO Nº 553

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR QUANTO AO PLEITO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NÃO ACOLHIMENTO. Golpe praticado por terceiros que, passando-se por agentes municipais de saúde, obtiveram indevidamente fotografia do autor e, após contato telefônico fraudulento, induziram o autor a acreditar tratar-se de comunicação oficial do banco réu. Incontroversa a contratação de empréstimos de forma fraudulenta. Falha na prestação dos serviços bancários. Danos morais configurados. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Descontos indevidos em valor considerável (R\$494,20), que incidiram sobre benefício previdenciário, verba de caráter alimentar. Indenização fixada em R\$5.000,00, em atenção às peculiaridades do caso e aos parâmetros adotados por esta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 357/362, que julgou parcialmente procedente a ação para declarar a inexistência dos contratos de crédito e de seguro prestamista e de fornecimento de cartão de reserva de margem referidos na inicial, determinando a cessação das cobranças, bem como para condenar o requerido a ressarcir ao requerente as quantias descontadas de seus proventos em razão dos contratos em questão, afastando, por fim, a pretensão de indenização por danos morais.

Em suas razões recursais (fls. 366/385), o autor pugna pela reforma da sentença no que tange aos danos morais. Sustenta, em síntese, que os descontos indevidos incidiram sobre verbas de caráter alimentar, causando-lhe abalo psicológico, angústia e incerteza quanto à sua subsistência e de sua família.

Devidamente intimado, o banco apelado apresentou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrarrazões (fls. 392/398).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo.

É o relatório.

O recurso deve ser provido.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sustenta o autor, em síntese, ter sido vítima de golpe aplicado por terceiros que, passando-se por agentes municipais de saúde, e munidos de dados pessoais sensíveis do autor, obtiveram indevidamente sua fotografia e, após contato telefônico fraudulento, induziram-no a acreditar tratar-se de comunicação oficial do banco réu, ocasião em que forneceu sua senha pessoal, permitindo que os golpistas realizassem a contratação de empréstimos bancários em seu nome (empréstimo consignado e cartão de crédito RMC).

A r. sentença acolheu parcialmente o pleito formulado na inicial, declarando a inexistência das contratações e a inexigibilidade dos valores dela advindos, afastando, porém, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio recurso exclusivamente do autor, de modo que a controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se as transações bancárias impugnadas, realizadas sem o consentimento do apelante, configuram falha na prestação do serviço apta a ensejar a reparação por danos morais pretendida.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo, aplicando-se as regras do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade das instituições financeiras, nessa seara, é objetiva, respondendo pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço, sobretudo quando envolvem falhas na segurança das operações eletrônicas, conforme preceitua o art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, restou incontroverso que o autor foi vítima

de golpe perpetrado por terceiros que, após contato fraudulento, obtiveram acesso indevido à sua conta bancária e realizaram contratações de empréstimos bancários.

Destaca-se que, conforme constou da r. sentença, fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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*”.

No mais, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não se sustenta, pois o risco de fraudes e delitos integra o próprio exercício da atividade bancária, impondo à instituição financeira o dever de adotar medidas preventivas eficazes para evitar a ocorrência de prejuízos aos seus correntistas.

Nesse contexto, respeitado o entendimento adotado pelo e. juízo de origem, os danos morais restam configurados.

Conforme se infere dos autos, o autor recebe benefício previdenciário mensal de R\$1.412,00 (outubro/2024 – fl. 100), e sobre referido benefício passaram a incidir descontos indevidos de R\$494,20, descontos esses que decorreram de falha na prestação de serviços do banco réu, nos termos acima expostos.

Tais descontos indevidos, incidentes sobre benefício de valor módico e de caráter alimentar, certamente caracterizam o dano moral, porque geraram no autor o temor de não poder arcar com seu sustento ao ver comprometido verba de caráter alimentar, sem que tenha celebrado o contrato que deu origem aos descontos.

No que tange ao *quantum* indenizatório, como é cediço, a fixação do valor da indenização por danos morais deve levar em conta as condições econômicas das partes, o dano e a sua extensão, para que não gere enriquecimento ilícito de uma parte nem configure pena civil, sem, contudo, olvidar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Isto é, a indenização deve ser arbitrada “*mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado o autor da ofensa*” (RT 706/67).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ou seja, deve ser arbitrada em montante capaz de *“representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido (...). A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudential”* (decisão referida no acórdão contido “in” RT 706/67).

Conforme entendimento do C. STJ, *“O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”*. (STJ, 4a T., REsp 145.358/MG, Rel. Min. Sálvio De Figueiredo Teixeira, j. 29/10/1998, DJ 01/03/1999, p. 325), e a *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

No caso dos autos, considerando a extensão dos danos sofridos pelo autor em virtude dos fatos narrados na inicial, entendo que o valor de R\$5.000,00 mostra-se adequado e razoável ao caso, considerando-se a extensão do dano e em observância aos parâmetros adotados por esta C. Câmara em casos semelhantes:

CONTRATO BANCÁRIO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais Empréstimo consignado Golpe da falsa portabilidade Ação julgada parcialmente procedente Inconformismo da instituição financeira - A questão em discussão consiste em: (i) verificar a regularidade dos procedimentos de contratação eletrônica adotados pelas instituições financeiras; (ii) definir a responsabilidade das instituições financeiras por fraude - Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras - Ausência de prova acerca da licitude do ajuste - Incidência da Súmula 479 do C. STJ - A fraude cometida

por terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira, configurando fortuito interno Danos morais configurados pela privação de verba alimentar do autor, não sendo mero aborrecimento - Indenização por danos morais reduzida para R\$ 5.000,00, considerando a natureza compensatória e pedagógica Sentença reformada em parte. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (16ª Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1003159-23.2025.8.26.0077; Rel. Des. Rogério Danna Chaib; j. 17/11/2025)

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e reparação por danos morais - Sentença de parcial procedência, que declarou a inexistência do contrato de cartão de crédito e qualquer débito dele decorrente, determinou a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, condenou o réu no pagamento de indenização por dano moral de R\$2.000,00, e autorizou a compensação dos valores depositados na conta da autora - Inconformismo das partes. I - Declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes do contrato declarado inexistente que não foi objeto de impugnação pelo réu em suas razões recursais. Falsidade da assinatura da autora constatada por perícia grafotécnica. II - Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição pelo réu dos valores descontados do benefício da autora. Restituição em dobro afastada. Restituição simples que se impões, diante da ausência de má-fé do réu e da data da celebração do contrato (junho/2018). Autorizada a compensação dos valores depositados em conta da autora. III - Danos morais configurados. Descontos indevidos que incidiram sobre verba de caráter alimentar. Indenização majorada para R\$5.000,00 (cinco mil reais), em atenção às circunstâncias particulares do caso. IV – Sentença reformada em parte, com determinação de encaminhamento de cópias ao Ministério Público para apuração da ocorrência de eventual crime e de sua autoria e para eventuais providências fundadas no artigo 74 do Estatuto do Idoso. Recursos parcialmente

providos. (Apelação Cível 1002065-13.2024.8.26.0453; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Data do julgamento: 28/01/2026)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença mantida – Recurso não provido (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1053564-71.2024.8.26.0506; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. 18/08/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, é o caso de acolhimento das razões recursais do autor para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a partir deste arbitramento (sessão de julgamento), com incidência de juros de mora desde a citação.

Observo que a condenação a título de dano moral em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, conforme a Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Assim, condeno o apelado ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do autor/apelante, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação, já considerada a atuação em grau de recurso, quantia que remunera adequadamente o trabalho desenvolvido, em vista da natureza e da baixa complexidade da causa, que teve curta duração e foi julgada antecipadamente.

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos acima propostos.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator