



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008499

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001019-31.2025.8.26.0363, da Comarca de Mogi-Mirim, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA DO SOCORRO SOUSA (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

TAVARES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001019-31.2025.8.26.0363
APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A
APELADA: MARIA DO SOCORRO SOUSA
COMARCA: MOGI-MIRIM
VOTO Nº 29.986

Ação declaratória cumulada com repetição do indébito e indenizatória - Empréstimo consignado, seguido de transferência bancária via PIX - Autora - Não reconhecimento das transações - Réu - Não comprovação da higidez - Não desincumbência do ônus da prova previsto no art. 429, II, do CPC e do Tema 1061 do STJ - Valores transacionados - Não correlação ao perfil da autora - Avenças - Sentença - Declaração de inexigibilidade, condenação do réu à devolução em dobro das quantias e ao pagamento de indenização por danos morais - Cabimento - Serviço bancário - Má prestação - Réu - Responsabilidade objetiva - Inteligência do art. 14 da Lei 8.078/90 e da Súmula 479 do STJ - Repetição em dobro do indébito - Cabimento - Aplicação da modulação dos efeitos no EARESP nº 676.608/RS.

Autora - Dano moral - Configuração - Parcelas - Incidência no benefício previdenciário - Verba de caráter alimentar - Conduta do réu - Ofensa a direito da personalidade - Valor indenizatório - Sentença - Arbitramento - Respeito aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (art. 8º do CPC) - **Sentença - Manutenção.**

Apelo do réu desprovido.

VISTOS.

Trata-se de ação declaratória cumulada com repetição

do indébito e indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “...*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para: a) declarar a nulidade do contrato de empréstimo nº 950001250174 e a consequente inexistência do débito dele decorrente; b) condenar o réu à restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados da conta corrente da autora, iniciados em 28/11/2024, até a efetiva suspensão, a serem apurados em fase de liquidação; c) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor deverá ser atualizado monetariamente pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), indicado pelo IBGE, desde o desconto (Súmula 43, do STJ) até a data do efetivo ressarcimento, acrescido de juros de mora pela taxa legal, apurado pela diferença entre a taxa SELIC e IPCA, a partir da citação, tudo na forma dos artigos 389, 405 e 406, do Código Civil, com as alterações introduzidas pela lei 14.905, de 28 de junho de 2024. Quanto aos danos morais, porém, a atualização deve iniciar a partir desta sentença. Confirmando a tutela de urgência deferida às fls. 29/30. Diante da sucumbência mínima da autora (considerando que o acolhimento do valor dos danos morais aquém do pedido não gera sucumbência), condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Defiro os honorários ao advogado dativo nomeado, nos termos do convênio DPE/OAB. P.I.C.” (fls. 2042/2047).*

O réu apelou. Sustenta que a autora contribuiu diretamente para a efetivação do golpe. Insurge-se contra a restituição dos valores transferidos. Postula o afastamento da devolução em dobro diante da ausência de má-fé. Ressalta a inexistência de danos morais. Como pedido alternativo, pugna pela redução da condenação e das astreintes. Pretende a reforma da sentença (fls. 2051/2064).

A autora contrarrazoou (fls. 2387/2393).

É O RELATÓRIO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consta da causa de pedir: “...A autora é titular da conta corrente nº 01.046.734-3, agência 0272, do Banco Mercantil do Brasil S/A, CNPJ nº 17.184.037/0272-39, situado a Rua Rui Barbosa, 48, Centro, Mogi Mirim – SP; mantida perante o banco réu, onde também recebe seu benefício previdenciário, como demonstram os documentos anexos, em especial a sua carta de concessão de benefício previdenciário. A relação entre as partes é de consumo, considerando a prestação dos serviços ofertados a autora correntista. Ocorre que em 28/10/2024 a autora foi surpreendida ao constatar conforme extrato bancário em anexo, a contratação de empréstimo e uma transferência PIX que NUNCA fez. E mais, apenas argumentando, note-se o absurdo e abusivo percentual de juros constantes neste empréstimo, elevando o valor emprestado de R\$ 2861,36 para incríveis R\$ 10.166,40, conforme contrato em anexo. Contratação de Empréstimo Rápido Contrato nº : 950001250174 Valor total do empréstimo: R\$ 2861,36 Data Contratação: 25/10/2024-15:39h Valor total a ser pago: R\$ 10.166,40 Vencimento 1ª Parcela: 12/2024 24 parcelas de: R\$ 423,60 (CONTRATO EM ANEXO) No entanto, sem explicação, os valores das parcelas estão sendo debitados em valores variados, abaixo do valor indicado no contrato, mas sempre em torno de R\$ 400,00, sendo os últimos no valor de R\$ 405,04, como se comprova dos extratos em anexo. A contratação de crédito e a transferência do valor creditado por sistema PIX para conta de terceiros, o qual desconhece, somente foi descoberta quando a autora foi receber seu benefício previdenciário. Registre-se que no mesmo dia (25/10/2025), possivelmente minutos após a formalização do contrato, mais que a totalidade do valor contratado (sem a taxa de IOF) indevidamente foram transferidos, por PIX, para conta de terceiros, conforme extrato em anexo. Sem saber ao certo o que estava acontecendo, a autora contatou o banco réu em busca de informações e informou que não realizou a operação de crédito em questão e muito menos transferiu tal valor por PIX para conta de terceiros, pois nem sequer possui cadastro no sistema PIX (terceiro este o qual, repita-se, não se tem conhecimento de quem seja até a presente data). Por sua vez, o banco réu informou que não havia o que fazer. Perplexa com a situação, a requerente imediatamente exigiu o cancelamento dos contratos de crédito, no entanto, as súplicas da requerente não foram atendidas, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a levou a lavrar Boletim de Ocorrência de n.º OW1845-1/2024, em anexo. Ocorre que, o valor das parcelas mensais, referentes ao contrato n.º 950001250174, já vem sendo debitado da conta corrente da autora, conforme extrato ora juntado, demonstrando que o banco réu em 28/11/2024 já debitou a 1ª parcela. Sendo que, até o momento, já foram debitadas 04 (quatro) parcelas, privando a autora de tais valores, com os quais conta para prover o sustento próprio e da família, conforme tabela abaixo. PARCELA DATA 1 VALOR DEBITADO 28/11/2024 2 R\$ 403,99 27/12/2024 3 R\$ 400,12 30/01/2025 4 27/02/2025 R\$ 405,04 TOTAL (Sem Atualização) R\$ 405,04 R\$ 1.614,19 Reiteradamente a autora procurou o banco réu, pessoalmente, para solucionar a questão informando inclusive quanto ao Boletim de Ocorrência que havia registrado. Mas foi orientada pela própria instituição financeira, por sua filial de Mogi Mirim, a procurar por um advogado. Sem condições financeiras, idosa de 73 (setenta e três) anos de idade, sem muito estudo, se viu perdida nesta situação e conseguiu procurar ajuda junta à OAB desta Comarca de Mogi Mirim, onde recebeu a devida assistência jurídica. O banco réu continua ignorando a situação da autora e ainda cobra indevidamente parcelas de crédito não contratado e, se não fossem as falhas de segurança nos sistemas informatizados, nada disso teria ocorrido. Ao se apoderar de valores da conta corrente da autora, o banco não apenas quebrou o contrato, como também, a fidúcia, impondo severo abalo à honra objetiva, bem como, subjetiva da cliente, que se vê impotente diante do julgo imposto pelo gigante do mercado financeiro. O abalo moral se deu, portanto, não apenas pela privação de valores indispensáveis à sobrevivência, mas principalmente pela quebra de confiança e abuso do poder econômico, que causam a autora humilhação e vexame sem precedentes. A autora se sente diminuída pelo ato de império do banco, pois os valores são descontados indevidamente da conta corrente da autora e vem causando imenso prejuízo financeiro, além do abalo psíquico que enfrenta com a perda do tempo útil com idas e vindas à agência bancária. Em verdade, a negligência e imprudência do banco réu, viabilizaram a ação de terceiros falsários, que tiveram acesso à conta corrente da autora, graças às falhas de segurança nos sistemas informatizados. Diante do golpe, é forçoso concluir, que o banco réu agiu, no mínimo, com culpa pela má prestação dos serviços, lesando, com isso, a requerente, inocente em todo o

ocorrido. Estes, infelizmente são os fatos.” (fls. 1/4).

O pedido foi parcialmente acolhido diante da demonstração da falha na prestação do serviço bancário, consistente em empréstimo consignado e transferência via Pix.

O réu é o fornecedor do serviço (art. 14 do CDC). Passível a inversão do ônus da prova. O art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90 não a restringe apenas quando da verossimilhança das alegações, mas também quando da hipossuficiência na relação, hipótese em apreço. Sobre a questão, ensinamento doutrinário:

“Reza o art. 6º, VIII, do CDC que é direito básico do consumidor 'a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências'. Note-se que a partícula 'ou' bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC, sendo assim facultado ao juiz inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e expert na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao - vulnerável e leigo - consumidor.” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 4ª edição, 2013, Ed. Revista dos Tribunais, págs. 291/292).

A autora nega a realização das transações. O réu não comprovou a regularidade. Apresentou somente relatórios unilaterais para atestar as operações eletrônicas (fls. 1704/1708). Incumbia-lhe o ônus, à luz do art. 429, II, do CPC e do entendimento firmado no Recurso Repetitivo - tema 1061 do STJ:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 autenticidade (arts. 6º, 369 e 429, II, do CPC).

Descumpriu ainda com o que preconiza o art. 373, II, do CPC. Foi negligente ao proceder a avença. O empréstimo de R\$ 2.766,50 e respectiva transferência (fls. 1704 e 1708), destoavam do perfil da autora, aposentada, cujo benefício é pouco superior a um salário mínimo (fls. 22). A autora comunicou o fato, consoante protocolos indicados na causa de pedir. Lavrou boletim de ocorrência (fls. 27/28).

Era de incumbência do réu a checagem, em tempo real, da regularidade das transações. O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo a concretização ou ao menos que contatasse a autora para confirmar a higidez. Responde de forma objetiva, à luz do art. 14 da Lei 8.078/90:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Não a protegeu dos riscos, inerentes à atividade.
Aplicável a 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.

Cabível a declaração de inexigibilidade dos valores, impondo a restituição do que debitado para restabelecer a situação patrimonial. Em

casos análogos, pronunciamentos da Corte:

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. "GOLPE DO PAGAMENTO DA TAXA DE ENTREGA. Sentença de procedência. Apelo do réu. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. Utilização indevida de cartão magnético por terceiros, fraudadores. Transações que fogem ao perfil da cliente, pois realizadas de forma reiterada e em valores muito acima daqueles costumeiramente utilizados pela autora. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186 do Código Civil, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Débito inexigível. DANO MORAL. Condenação não impugnada. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003191-32.2022.8.26.0045; Relator: JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023).

APELAÇÃO - "GOLPE DA MAQUININHA" - DÉBITO IRREGULAR EM CONTA - PERFIL DO CORRENTISTA - PERFIL DE CONSUMO - ATENDIMENTO ADEQUADO - DANOS MATERIAIS - Pretensão do banco réu de que seja afastada a sua responsabilidade pelo débito na conta do autor - Pretensão, do autor, de que a empresa ré também responda pelo desfalque experimentado em sua conta - Cabimento apenas da pretensão do autor - Hipótese em

que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações financeiras - Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários - Não detecção da atipicidade das operações realizadas por meio do cartão titularizado pelo correntista e rejeição injustificada da solicitação de estorno formulada pelo autor extrajudicialmente - Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados - Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ) - Empresa ré que também responde pelos danos materiais por integrar a cadeia de fornecimento (cadeia de consumo) e por não ter adotado providências, na esfera extrajudicial, para viabilizar o ressarcimento ao autor - Responsabilidade solidária dos réus configurada - RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO ... (TJSP; Apelação Cível 1011629-52.2022.8.26.0011; Relatora: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2023; Data de Registro: 18/08/2023).

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Declaração de inexistência de débito, cumulada com pedido de repetição. Sentença de procedência. Apelo da ré. Autora que atendeu motoboy em sua residência, acreditando tratar-se de entrega de presente de aniversário de seu marido. Cobrança da taxa de entrega, com duas tentativas de pagamento com o uso de maquininha de cartão de crédito. Ulterior constatação de que foram realizadas duas compras desconhecidas pela autora, cujos valores

discrepam de seu perfil. Máquina de cartão evidentemente adulterada. Responsabilidade objetiva. Ré que deixou de atuar de forma concreta ao receber a contestação do consumidor. Inequivoco indicio de fraude. Declaração de inexigibilidade que se impõe. Restituição do valor cobrado à autora. Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1094366-39.2022.8.26.0100; Relator: Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. "Golpe da maquininha" perpetrado por motoboy que procurou o autor, em sua residência, para entrega de presente de aniversário, utilizando-se da maquineta para obter crédito indevido. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1109029-90.2022.8.26.0100; Relator: Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).

Quanto à forma da restituição, será em dobro. Aplicável o que decidido no EAREsp nº 676608/RS, que modulou os efeitos:

“13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do

artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.” [grifos propositais]

Quanto ao pedido de afastamento das astreintes, no particular, inexistente interesse recursal, não impostas na sentença.

O dano moral é incontroverso. O desconto do empréstimo consignado de R\$ 423,60 incidiu sobre a aposentadoria, de valor irrisório (R\$ 1.412,00 – fls. 1705), verba de caráter alimentar. A conduta do réu ofendeu a direito da personalidade. Viu-se desprovida do numerário para as despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do cotidiano. Os R\$ 5.000,00 estabelecidos na origem são equânimes. Atendem aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (art. 8º do CPC).

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao apelo. Na fase recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

TAVARES DE ALMEIDA
RELATOR