



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Registro: 2025.0001305950**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001458-39.2025.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante SOLANGE MONTILHA HERNANDES GREGÓRIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

**Voto nº 37250**

**Apelação Cível nº 1001458-39.2025.8.26.0073**

**Comarca: Avaré**

**Apelante: Solange Montilha Hernandes Gregório**

**Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A**

**Juiz de Direito: Dr(a). Augusto Bruno Mandelli**

APELAÇÃO Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Transações bancárias não reconhecidas. Golpe da falsa central de atendimento. Pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexistência das transações impugnadas e condenar o réu ao ressarcimento dos valores descontados. Pleito de reforma. Possibilidade, em parte. 1. Dano moral caracterizado, em razão da manifesta discrepância quanto às operações impugnadas (em relação ao perfil da autora), as quais se aliam os descontos sobre a verba de natureza alimentar. Requerido que não coligiu os contratos impugnados. Quantum indenizatório. Pleito de fixação de R\$15.180,00. Montante de R\$10.000,00, adequado à hipótese. 2. Majoração dos honorários nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. Possibilidade, considerando o trabalho realizado e o proveito econômico obtido em prol da autora. Recurso parcialmente provido .

***Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.***

Trata-se de apelação interposta por **Solange Montilha Hernandes Gregório** em face da sentença prolatada às fls.164/170, proferida pelo MM. Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Avaré, nos autos de ação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido indenizatório, proposta contra **Banco Mercantil do Brasil S/A**, pela qual os pedidos iniciais foram julgados parcialmente procedentes para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação às transações impugnadas, determinar o cancelamento dos contratos, a devolução dos valores descontados do benefício previdenciário da autora e ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformada, apela a autora pleiteando a reforma parcial do *quantum* decidido. Sustenta, em síntese, que os descontos indevidos comprometeram um quarto do seu benefício previdenciário, assim houve efetivo prejuízo a sua subsistência. Argumenta que o réu foi negligente ao autorizar transações manifestamente incompatíveis com o seu perfil. Pugna pela condenação do requerido ao ressarcimento de R\$15.180,00, a título de dano moral, além da majoração dos honorários sucumbenciais (fls.187/194)

O requerido ofereceu contrarrazões (fls.198/202).

Recurso tempestivo e regularmente processado nos termos legais.

**É o relatório.**

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento da d. magistrada *a quo*, dou parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação indenizatória decorrente de transações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
Gabinete

supostamente fraudulentos.

Alegou a autora ter recebido ligação telefônica de um suposto representante do réu, afirmando-lhe acerca da existência de valor equivalente a R\$1.200,00, a ser devolvido como crédito, em razão de um cartão não recebido. Aduziu ter sido orientada a encaminhar documentos pessoais e uma fotografia. Posteriormente, ao consultar seu extrato foi surpreendida com as seguintes transações: i) empréstimo no valor de R\$37.899,72; ii) saque de cartão de crédito no valor de R\$2.450,00; iii) saque no cartão de crédito no valor de R\$2.450,00; iv) seguro prestamista de R\$3.646,50; v) transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$4.000,00; vi) transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$1.205,71; vii) transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$9.998,99; viii) transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$9.999,99 e transferência, por meio de *pix*, no valor de R\$9.999,99. Argumentou que as transações eram manifestamente atípicas. Registrou boletim de ocorrência e solicitou ao requerido o bloqueio das operações, tendo sido recuperados os valores equivalentes a R\$9.998,99 e R\$7,00. Pugnou pela declaração de inexistência das transações impugnadas, restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados e condenação do réu ao ressarcimento do dano moral.

De sua parte, o réu alegou que a contratação foi regular, tendo sido realizada por meio de sua plataforma digital. Aduziu que a autora contribuiu de forma determinante para o golpe, assim não há se falar em falha na prestação do serviço.

Sobreveio a r. sentença, pela qual o d. magistrado *a quo*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, com fundamento na inexistência de prova da regularidade das transações e na falha do serviço, mas, afastou o dano moral (fls.164/170).

A insurgência está restrita ao dano moral e à majoração dos honorários.

Com efeito, ante a natureza alimentar da verba depositada na conta mantida pela autora, inegável o dano moral, passível de indenização, que se configura como: *“(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”* (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva,2003, p. 549/550)

Na hipótese, à luz do contexto fático apresentado, é certo que os transtornos suportados pela autora ultrapassaram a situação de mero aborrecimento, caracterizando dano moral passível de indenização, porquanto evidente a falha na prestação do serviço fornecido pela instituição financeira, bem como, a ausência de devolução espontânea do montante indevidamente descontado, que se destinava a suprir necessidades básicas, quanto à sobrevivência.

Ademais, verifica-se que foram realizadas oito transações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

financeiras no curto período de cinco dias (fls. 27), que movimentaram o montante de R\$85.374,00, valor significativamente superior ao histórico de movimentações da autora. Ressalte-se que o réu sequer coligiu os contratos impugnados, circunstância a reforçar a hipótese manifesta de fraude.

Destarte, presente o nexo de causalidade, impunha-se a condenação do banco a indenizar os danos ocasionados à autora.

No tocante ao *quantum* indenizatório, cediço que, à míngua de critérios objetivos para a fixação de indenização por dano moral, cabível ao magistrado valer-se de apreciação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como inibir a repetição da conduta.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor*” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 – SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Outrossim, não se pode deixar de considerar que a autora, ainda que inocentemente, contribuiu para o evento e talvez pudesse evitá-lo, comparecendo à agência bancária ou buscando auxílio, por meio de outro contato telefônico, em detrimento de seguir as orientações do interlocutor, manifestamente suspeito.

Por outro lado, os descontos substanciais de R\$1.289,23



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado  
**Gabinete**

(fls.23) sobre o benefício previdenciário de R\$2.864,95, eram substanciais.

Ademais, inafastável a cautela de evitar: “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor*” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 –SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Nesse passo, diante da situação concreta verificada (descontos indevidos em relação ao benefício previdenciário recebido pela autora aliado ao absoluto descaso do réu), o importe de R\$10.000,00, revela-se adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

A atualização monetária incidirá a contar da fixação e com juros de mora a partir do primeiro desconto.

Por derradeiro, levando-se em conta os parâmetros estabelecidos no dispositivo acima transcrito e, considerada a natureza e complexidade da demanda, o trabalho realizado e o esforço desenvolvido pelo patrono da autora, os honorários comportam majoração para 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos alinhavados.

**CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
Relatora