



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000088010**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001772-69.2025.8.26.0045, da Comarca de Arujá, em que é apelante MARIA APARECIDA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1001772-69.2025.8.26.0045**

**COMARCA DE ARUJÁ**

**APELANTE: MARIA APARECIDA DO NASCIMENTO**

**APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**VOTO N. 27.821**

APELAÇÃO – Ação declaratória e indenizatória - Fraude bancária – Golpe do falso funcionário - Contratação de empréstimos e cartões consignados com saque complementar e posterior transferência das quantias para terceiros - Sentença de parcial procedência – Recurso da autora - Insurgência restrita ao quantum indenizatório.

PRELIMINAR DE OFENSA À DIALETICIDADE RECURSAL – Não acolhimento - Razões recursais que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório PRELIMINAR AFASTADA

DANOS MORAIS - Autora surpreendida com a contratação fraudulenta de empréstimos bancários e cartões consignados, cujas parcelas mensais comprometem significativamente sua subsistência - Demandante que é pessoa idosa, hipossuficiente e beneficiária da justiça gratuita - Situação que não caracteriza mero dissabor com perdas de cunho patrimonial - Ação judicial proposta de forma célere (09.05.2025), uma semana após a contratação dos empréstimos (28.04.2024) – Autora que procurou a autoridade policial para relatar o crime – Conduta denotando boa-fé da demandante, além de angústia e preocupação acentuadas, tanto no tocante à vinculação à dívida indesejada quanto pelo acesso de desconhecidos à sua conta bancária - Quantum indenizatório fixado na origem (R\$ 5.000,00), contudo, que está em consonância com o abalo vivenciado na espécie e em linha com precedentes desta Colenda Câmara - Observância da tríplice finalidade do instituto (sancionatória, compensatória e dissuasora) - Cifra almejada pela parte autora (R\$ 10.000,00) que se revela excessiva e destoante da realidade estampada nos autos – RECURSO DESPROVIDO.

CONCLUSÃO: PRELIMINAR REJEITADA. NO MÉRITO, RECURSO DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória e indenizatória proposta por **MARIA APARECIDA DO NASCIMENTO** contra **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**.

Narra a autora, em síntese, ter sido vítima da ação de criminosos aos 28.04.2025, que entraram em contato por ligação telefônica, bem como informaram seus dados pessoais e sensíveis, obtendo sua confiança, motivo pelo qual seguiu as orientações passadas. Afirma que, no dia seguinte, ao comparecer à agência do banco réu, foi informada acerca da realização de empréstimos e saques complementares de cartão consignado em seu nome e da transferência dos valores creditados em sua conta para terceiros mediante *pix*.

Apesar dos infortúnios, a quantia transferida para terceiros foi devolvida após reclamação administrativa.

Nesse contexto, pleiteia, preliminarmente, a concessão da tutela antecipada para que a parte ré se abstenha de realizar descontos relativos aos contratos impugnados e de negativar o seu nome. Do mesmo modo, afirma a sua disposição de depositar em Juízo as quantias devolvidas à sua conta bancária.

No mérito, requer a declaração de nulidade dos empréstimos, a repetição dos valores descontados e a indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Às fls. 29/30, o ilustre julgador singular condicionou a concessão da tutela ao depósito judicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A parte autora cumpriu a medida às fls. 32/36, vindo a preliminar a ser acolhida efetivamente às fls. 51/52.

Sobreveio, às fls. 353/360, r. sentença por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou parcialmente procedente a demanda, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, do CPC, extingo o processo, com exame do mérito e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para:*

*1. DECLARAR a inexigibilidade dos débitos referentes aos contratos de Empréstimo consignado (nº 000809055804), Renovação de empréstimo (nº 000809055805) e Saques em cartão consignado (NSU 862414 e 862413), devendo o réu proceder ao cancelamento definitivo dos mesmos, tornando definitiva a tutela de urgência concedida (pgs. 51-52).*

*2. AUTORIZAR o banco a proceder ao levantamento dos valores depositados nos autos pela autora referentes aos dois “pix” estornados.*

*3. CONDENAR a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor da parte autora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que deverá ser acrescida de correção monetária pelo IPCA, a contar da data desta sentença (Súmula 362/STJ), e juros de mora, calculados pela taxa legal (Selic deduzido o*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*IPCA), a contar da data do evento danoso, em 28 de abril de 2025 (Súmula 54/STJ).*

*Condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.”*

Inconformada, **apela a autora** às fls. 364/369. Em síntese, insurge-se contra o *quantum* indenizatório fixado na origem (R\$ 5.000,00) a título de reparação por danos morais. Pugna pela majoração ao patamar de R\$ 10.000,00, nos termos da exordial.

Contrarrazões às fls. 373/378 com arguição preliminar de ofensa à dialeticidade recursal.

**É o relatório.**

**Matéria preliminar**

Afasta-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que as razões recursais da apelante combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório.

Não se entrevê, por isso, inépcia por violação do art. 1.010, III, do Código de Processo Civil.

Superada a preliminar, vai-se ao mérito.

### Mérito

A insurgência recursal da autora está restrita ao *quantum* fixado para reparação dos danos extrapatrimoniais, de modo que as demais questões restam preclusas.

Pois bem.

A princípio, falhas na prestação de serviço não causam necessariamente danos morais, sendo necessário averiguar a repercussão do evento a partir das alegações de fato comprovadas ou assumidas pelas partes como incontroversas.

*In casu*, os elementos de cognição demonstram que o acesso por criminosos à conta bancária da autora e a consequente imposição de dívida significativa<sup>1</sup> e longa<sup>2</sup>, à míngua de solicitação, certamente lhe causaram abalo.

É evidente que, especialmente em razão de se tratar a postulante de pessoa idosa, hipossuficiente e beneficiária da justiça gratuita, não se está diante de mero dissabor oriundo de perdas de cunho patrimonial. A par do vultoso montante contratado por golpistas, têm-se a angústia e a preocupação acentuadas em decorrência do sentimento de insegurança do serviço bancário, o qual se mostrou vulnerável à ação de falsários.

Como bem pontuado pelo magistrado sentenciante (fl. 353/360):  
*“a autora, uma pessoa idosa e aposentada, viu seu nome envolvido em dívidas fraudulentas de mais de R\$ 28.000,00 e teve sua principal fonte de renda, a aposentadoria, ameaçada por descontos indevidos. A incerteza e o estresse de ter que lidar com uma fraude complexa, temendo as consequências financeiras, causam uma angústia que configura o dano moral.”*

---

<sup>1</sup> R\$ 63.917,64 – saldo devedor final dos contratos fraudulentos (R\$ 8.958,60 + R\$ 50.159,04 + R\$ 2.474,06 + R\$ 2.476,06)

<sup>2</sup> Empréstimo consignado n. 656853 com previsão de pagamento em 96 parcelas

A bem da verdade, a autora foi surpreendida com a contratação fraudulenta de empréstimos e cartões consignados (com saque complementar) e, se levadas em conta apenas as parcelas dos mútuos, o importe mensal a ser pago pela postulante seria de R\$970,42, quantia significativa, porquanto ela recebe benefício previdenciário de valor bruto de R\$ 1.412,00 (fls. 16/18), o que evidencia o potencial lesivo à subsistência.

Nem sequer se pode dizer que houve “proveito econômico oriundo da fraude”, uma vez que o montante total disponibilizado foi imediatamente transferido para contas de terceiros e, após a devolução, depositados em Juízo.

No mais, a presente demanda foi ajuizada de forma célere (09.05.2025), ou seja, uma semana após a contratação dos empréstimos (28.04.2024), além de ter a autora procurado a autoridade policial para relatar o crime no dia seguinte ao evento, condutas que expressam boa-fé e profundo desassossego.

Relativamente ao *quantum*, a justa reparação do dano moral deve abranger três vertentes: a primeira, de **caráter punitivo**, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de **caráter compensatório**, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de **caráter dissuasório ou preventivo**, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz ensina que:

*"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277).*

*Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência"(Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).*

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

Contudo, no caso em tela, tem-se que a verba indenizatória fixada em Primeira Instância (R\$5.000,00) é suficiente para compensar a demandante pelo impacto sofrido e incentivar o banco requerido a tomar providências para que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

situações como essa não mais ocorram.

Outrossim, o montante fixado na origem encontra-se em linha com patamar consagrado por esta Colenda Câmara em situações parelhas:

*“APELAÇÃO Ação declaratória e indenizatória Invasão de conta bancária Sentença de procedência Recurso de ambas as partes. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM Não acolhimento Banco responsável pela conta bancária do autor Parte legítima para figurar no polo passivo da ação, na qual o requerente busca o reconhecimento da falha na prestação de serviço e a reparação por danos materiais e morais PRELIMINAR REJEITADA. PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE Não acolhimento Razões recursais da parte autora que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório PRELIMINAR REJEITADA. PRETENSÃO DECLARATÓRIA Responsabilidade objetiva das instituições financeiras na hipótese de falha na prestação de serviços, em especial no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades Art. 14, caput, do CDC e Súmula n. 479 do STJ Conta bancária do autor indevidamente acessada por pessoa sem autorização Contratação de empréstimo pessoal e remessa de valores para terceiro Firme alegação do demandante de que não forneceu sua senha bancária à pessoa desconhecida Peça defensiva do requerido instruída*

*apenas com comprovantes das transferências e tela sistêmica Simples menção a dados objetivos do empréstimo Não fornecimento de cédula de crédito assinada, biometria facial ou qualquer outro elemento que aponte o autor como responsável pelas operações Falha da instituição financeira configurada Pretensão declaratória bem acolhida em Primeira Instância Sentença mantida RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. COMPENSAÇÃO DE VALORES Impossibilidade de autorizar a compensação do valor devido à parte autora com a integralidade do montante "emprestado" Liberação da quantia sucedida de três transferências para desconhecido Saldo residual do empréstimo depositado pelo autor em juízo Quantia a ser restituída pelo banco réu que deve ser compensada com a quantia depositada judicialmente Sentença mantida RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO Art. 42, parágrafo único, do CDC EAREsp 600.663/RS Inércia do réu em adotar procedimentos mínimos de segurança Violação ao dever anexo de proteção do polo consumidor e, conseqüentemente, à boa-fé objetiva Devolução que deve ser feita de maneira dobrada Sentença mantida RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. **DANOS MORAIS Acesso de terceiro a conta bancária do autor, com imposição de dívida longa, à mingua de solicitação, certamente causou abalo ao postulante Empréstimo pessoal com parcela no valor de R\$ 423,60 e pagamento por meio de débito em conta Empréstimo consignado com dedução mensal no benefício previdenciário no***

*importe de R\$ 3.270,00 Autor que é financeiramente hipossuficiente e beneficiário da gratuidade da justiça Demanda ajuizada de forma célere Saldo residual do empréstimo voluntariamente depositado em juízo Fato que denota boa-fé, além de angústia e preocupação acentuadas do demandante com a vinculação a dívida indesejada Dano moral configurado Diante das particularidades do caso, especialmente da célere concessão da medida liminar, tem-se que a verba indenizatória fixada em Primeira Instância, no importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantum suficiente para compensar o consumidor pelos transtornos sofridos e incentivar o requerido a adotar providências mais eficazes - Quantia pretendida pelo postulante (R\$ 20.000,00) é excessiva e capaz de gerar enriquecimento indevido, o que não se pode admitir Sentença reformada RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS Instituição financeira condenada ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono do autor no importe correspondente a 10% do valor da condenação Pedido para arbitramento da verba com base no proveito econômico Acolhimento Inteligência do art. 85, §2º, do CPC Ainda que a norma regente possibilite a utilização do valor da condenação como base de cálculo, no presente caso, o proveito econômico representa a base de incidência mais adequada Critério que traduz a expressão econômica do bem da vida*

*Precedentes desta Corte Honorários arbitrados em 10% do proveito econômico Sentença reformada RECURSO DO AUTOR PROVIDO. CONCLUSÃO PRELIMINARES REJEITADAS NO MÉRITO, RECURSO DE AMBAS AS PARTES PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1030275-60.2024.8.26.0005; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025 – g.n.)*

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais. O autor alega a ocorrência de fraudes em sua conta, com transações via Pix e compras no cartão de crédito não autorizadas. Requer a declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição dos valores e indenização por danos morais. Diante da sentença de improcedência, o autor interpõe apelação, alegando falha na prestação dos serviços bancários e a conseqüente obrigação de indenizar. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu pelas transações fraudulentas realizadas na conta do autor e a conseqüente obrigação de indenizar. III. Razões de Decidir 3. As partes mantinham uma relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC). A responsabilidade do banco é*

*objetiva, conforme art. 14 do CDC, devido à falha na prestação do serviço. 4. O banco não comprovou a regularidade das transações impugnadas, caracterizando a falha na segurança do serviço prestado, o que configura fortuito interno. 5. Fraude praticada por terceiro que não exime o réu de responder pelos prejuízos causados à consumidora (Súmula 479 do E. STJ). 6. **Danos morais configurados. Autor que sofreu humilhação e abalo à sua autoestima ao ter sua conta negativa além do limite do cheque especial, em razão do desfalque financeiro. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00.** IV. *Dispositivo e Tese* 7. *Recurso parcialmente provido. Declaração de inexigibilidade dos débitos e restituição dos valores. 8. Danos morais configurados. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco por fraudes em operações bancárias é aplicável ao caso. 2. A falha na segurança do serviço prestado caracteriza fortuito interno, impondo a reparação dos danos. 3. Danos morais configurados pois o autor sofreu humilhação e abalo à sua autoestima em razão do desfalque financeiro”* (TJSP; Apelação Cível 1062900-59.2024.8.26.0002; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025 – g.n.)*

**“APELAÇÃO PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*TEMPESTIVIDADE RECURSAL I Sentença de procedência  
Apelo do banco réu II Banco réu que interpôs, de forma  
tempestiva, o recurso de apelação Tempestividade  
recursal reconhecida Preliminar arguida em  
contrarrazões afastada". "AÇÃO DECLARATÓRIA C.C.  
INDENIZATÓRIA CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS  
CONSIGNADOS TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DESCONTO  
DE PARCELAS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DANOS  
MATERIAIS DEVOLUÇÃO EM DOBRO - DANOS MORAIS  
QUANTUM I - Caracterizada relação de consumo  
Inversão do ônus da prova Não comprovação de que a  
autora contraiu os débitos relativos aos empréstimos  
consignados objeto da ação, bem como de que as  
transferências PIX realizadas estavam de acordo com o  
perfil do cliente - Réu que não se desincumbiu de seu  
ônus de comprovar a regularidade da contratação e  
das transferências realizadas - Negligência do banco  
réu ao descontar, do benefício previdenciário da  
autora, parcelas de contratos de empréstimos  
consignados por ela não contratados Falha na  
prestação de serviços Responsabilidade objetiva do  
banco As instituições bancárias respondem  
objetivamente pelos danos causados por fraudes ou  
delitos praticados por terceiros, porquanto tal  
responsabilidade decorre do risco do empreendimento,  
caracterizando-se como fortuito interno Orientação  
adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo Art.  
1.036 do NCPC Súmula nº 479 do STJ Devida a  
declaração de invalidade dos contratos - II Devida a  
devolução, em dobro, dos valores indevidamente*

*descontados do benefício previdenciário da autora relativos aos empréstimos - III - **Dano moral caracterizado Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários Indenização fixada em R\$5.000,00, ante as peculiaridades do caso, quantia suficiente para indenizar a autora e, ao mesmo tempo, coibir o réu de atitudes semelhantes** IV - Autora que deverá devolver ao réu os valores creditados em sua conta à título dos empréstimos e que não foram transferidos aos fraudadores, permitida a compensação - Ação procedente Sentença mantida pelos próprios fundamentos Art. 252 do Regimento Interno do TJSP V Honorários advocatícios majorados, nos termo do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação Apelo improvido” (TJSP; Apelação Cível 1000797-41.2025.8.26.0047; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2025; Data de Registro: 20/08/2025 – g.n.).*

Frise-se, por fim, que o valor pretendido pela parte recorrente a título de danos morais (R\$ 10.000,00) é excessivo e capaz de ensejar enriquecimento indevido, o que não se deve admitir.

### **Conclusão**

À vista de tais considerações, mantém-se incólume a r. sentença vergastada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do desfecho do julgado, permanecem tal como fixados na origem os honorários advocatícios sucumbenciais.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitada a preliminar, no mérito nega-se provimento ao recurso.**

**JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA**

Desembargadora Relatora