



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000356130

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001852-61.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado NIRLEI ALVES DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 20 de abril de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001852-61.2025.8.26.0068

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Nirlei Alves da Costa

Comarca: Barueri - 6ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Pedro Corrêa Liao

Voto nº 6339

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Procedência da ação. Irresignação do réu. Empréstimo não contratado. Banco não comprovou a regularidade da contratação. Pedido extrajudicial imediato para cancelamento das operações. Valores que foram transferidos para conta de terceiro, desconhecido do autor. Não houve cautela por parte da instituição financeira. Súmula 479 do C. STJ. Devolução dos valores de forma simples, inteligência do artigo 42, parágrafo único, parte final, do CDC. Banco que também foi vítima do ato criminoso. Danos morais não caracterizados. Meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 246/252, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos, com resolução do mérito e extinção do feito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes no tocante aos contratos de empréstimos nos valores de R\$ 2.618,16 e R\$ 568,85 e a consequente inexigibilidade dos débitos deles decorrentes; b) conceder a tutela de urgência, determinando a cessação dos descontos das parcelas dos empréstimos consignados contestados no benefício previdenciário do autor; c) condenar o banco réu à restituição em dobro dos valores já descontados do benefício previdenciário do autor, que deverão ser apurados em fase de liquidação de sentença, observando-se os descontos efetivamente realizados desde a contratação fraudulenta até a efetiva cessação dos descontos; d) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais no valor de R\$ 10.000,00, dez mil reais, corrigida monetariamente desde o arbitramento e acrescido de juros de mora desde o evento danoso. Em razão da sucumbência, condenou a parte requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Pretende o requerido a reforma da sentença, sustentando, em síntese, que a contratação se deu de forma regular e a inexistência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, pleiteia que a devolução dos valores se dê de forma simples e diminuição do valor fixado a título de danos morais (fls. 259/271).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 278/292.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 294, 297 e 299/301).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece parcial provimento.

Conforme entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, nos termos da Súmula 297, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Aplicando-se a responsabilidade objetiva, atribui-se à instituição financeira o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º, VIII, e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), ônus do qual não se desincumbiu o requerido.

Em se tratando de relação de consumo, cabível a inversão do ônus da prova, considerando ser o autor hipossuficiente ante ao requerido.

Desta feita, caberia ao apelante comprovar a regularidade da contratação, o que não fez.

Nesse ponto, considerando que a apelação nada traz de novo, confirma-se a sentença pelos seus próprios fundamentos, adotando-se inteiramente as razões de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça: *Nos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.

Na Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental é utilizado, quer para evitar inútil repetição, quer para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.

Como bem apontado em sentença (fls. 249/250):

“Da análise dos autos verifica-se que o autor, ao perceber os empréstimos descontados de seu benefício previdenciário e não reconhecidos por ele, buscou imediatamente resolver a questão junto ao banco réu, registrando, inclusive, reclamação no portal consumidor.gov.br, demonstrando sua boa-fé e diligência na busca pela solução do problema.

Denota-se que o autor tentou solucionar o problema na via administrativa, sem obter êxito, razão pela qual buscou o Poder Judiciário.

A regra do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, atribui ao requerido o ônus de comprovar os fatos modificativos, impeditivos ou extintivos do direito do autor, especialmente considerando a inversão do ônus da prova deferida no caso em tela.

Neste diapasão, cabia ao banco réu demonstrar que o autor efetivamente cadastrou sua biometria facial no sistema, que os contratos instrumentalizados observaram diretrizes técnicas adequadas que servem à prevenção de fraudes e que os negócios em questão foram contratados e subscritos pelo autor

(...)

Os documentos apresentados pelo banco réu, por si sós, não são suficientes para demonstrar a regularidade das contratações, especialmente considerando o perfil do autor como idoso, aposentado por incapacidade permanente, que sequer possui aparelho celular, e a destinação dos valores para conta de terceira pessoa completamente alheia ao seu círculo de convivência, circunstâncias estas que evidenciam a ocorrência de fraude.” (g.n.).

Desta feita, verifica-se que a instituição financeira falhou na prestação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de seus serviços, sendo inafastável sua responsabilização pelos danos sofridos pelo autor, visto que não dispôs de medidas de segurança suficientes a impedir que o intento criminoso se concretizasse.

Nesse sentido, inclusive, a Súmula 479, do C STJ: *“A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.”*

Quanto à restituição dos valores, deve ocorrer de forma simples, devendo ser reformada a sentença.

O artigo 42, parágrafo único, do CDC, estabelece: *“o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

Desta feita, para que haja o ressarcimento em dobro, impõe-se o exame da ausência de engano justificável, que resulte na quebra de boa-fé contratual, devendo haver elemento nos autos que evidencie que a cobrança indevida advenha de ato consciente do fornecedor de serviços.

E, no caso dos autos, tratou-se de fraude perpetrada por terceiros, não podendo se olvidar que o banco também tenha sido vítima de ação criminosa, o que não subtrai sua boa-fé objetiva e desautoriza a devolução do indébito dobrada, especialmente à míngua de elementos reveladores de ação ou conivência de seu preposto na ação fraudulenta.

Sob tal arcabouço, na espécie, repita-se, não se vislumbra violação à boa-fé objetiva, tampouco má-fé por parte da instituição financeira a ensejar a punição; pois, em uma situação como a aqui examinada, e conforme já exaltado, os descontos foram realizados com base em contrato celebrado (ainda que reconhecida sua posterior ilicitude).

Assim, não se permite na espécie distinguir violação à boa-fé objetiva, mostrando-se os descontos havidos sob engano justificável de elisão à penalidade nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

No que concerne aos danos morais, não são devidos, devendo ser afastada a condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os fatos narrados não acarretaram maiores transtornos que possam ultrapassar o mero aborrecimento. É preciso que haja abalo, mais ou menos sério, a direitos da personalidade, ofensa da honra, violação da intimidade ou da saúde.

No caso, não houve qualquer situação concreta de consequência maléfica a revelar o direito a indenização por danos morais. O dano moral não se presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede.

Em suma, meros aborrecimentos inerentes à vida em sociedade, dos quais não se evidencia terem gerado abalo psíquico ou social, ofensa a direito da personalidade, não autorizam o deferimento de indenização.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. Associação. Declaratória de inexistência de relação contratual c.c. danos morais. Irresignação da requerida. Acolhimento. Dano moral. Inocorrência. Ausência de efetiva violação de direitos da personalidade. Mero aborrecimento não gera condenação por dano moral. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000609-55.2024.8.26.0541; Relator (a): Pastorelo Kfoury; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 2ª Vara; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

Assim, com a parcial inversão do julgamento verifica-se que houve sucumbência recíproca, dado que os litigantes tiveram parte de suas pretensões afastadas, o que justifica que cada parte arque com metade das custas e despesas processuais.

Além disso, tendo em vista o disposto no artigo 85, § 14, do CPC, o qual veda a compensação dos honorários em caso de sucumbência parcial, fixa-se a verba em 10% do valor atualizado da condenação, devido pelo requerido ao patrono do autor, e 10% do valor atualizado do pedido de indenização por dano moral não acolhido, devido pelo autor ao patrono do requerido, já observada a atuação da fase recursal, de modo a evitar o aviltamento do exercício da advocacia, observada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuidade processual concedida ao autor.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do requerido, para o fim de afastar a condenação por danos morais e determinar que a devolução dos valores se dê de forma simples.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

RUI PORTO DIAS

Relator