



Registro: 2026.0000242286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001857-19.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante/apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado/apelante JOSE RIBEIRO DE MOURA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento à apelação do Banco Mercantil do Brasil S.A. e negaram provimento à apelação do autor José Ribeiro de Moura V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001857-19.2025.8.26.0348

Comarca: Mauá – 4ª Vara Cível

Apelante(s): Jose Ribeiro de Moura e Banco Mercantil Do Brasil

S/A

Apelado(s): Jose Ribeiro de Moura e Banco Mercantil Do Brasil S/A

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: José Wellington Bezerra da Costa Neto

VOTO Nº 5.118

Apelações cíveis. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais. Alegada fraude em operações bancárias. Empréstimos consignados, cartões de crédito consignados, transferências via PIX, aplicações e resgates não reconhecidos pelo consumidor. Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Instituições financeiras que respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço, inclusive por fraudes praticadas por terceiros, ressalvadas as hipóteses de inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não comprovadas no caso concreto. Banco que não demonstrou, de forma segura e idônea, a regularidade das contratações impugnadas nem a existência de anuência válida do consumidor, limitando-se à apresentação de registros eletrônicos unilaterais. Manutenção da declaração de inexistência dos negócios jurídicos, da inexigibilidade dos débitos e da condenação à restituição simples dos valores efetivamente descontados do benefício previdenciário. Danos morais. Não configuração. Irregularidades contratuais e descontos indevidos que, embora suficientes para ensejar a recomposição patrimonial, não caracterizam, por si sós, dano moral indenizável. Ausência de demonstração de circunstâncias excepcionais aptas a evidenciar efetiva lesão a direitos da personalidade. Inexistência de prova de repercussão relevante na esfera íntima do autor, tais como constrangimento público, exposição vexatória, inscrição indevida em cadastros restritivos ou comprometimento concreto de sua dignidade. Situação enquadrável como dissabor ou aborrecimento decorrente de falha na prestação do serviço. Afastamento da indenização por danos morais. Recurso do banco parcialmente provida para excluir a condenação por danos morais. Recurso do autor desprovida, prejudicado o pedido de majoração da indenização extrapatrimonial.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito com pedidos de indenização por danos morais ajuizada por José Ribeiro de Moura em face de Banco Mercantil Do Brasil S/A contra a r. sentença de fls.272/280. Adota-se o relatório:

“Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. pedido de indenização por danos materiais e morais e de tutela de urgência, proposta por JOSÉ RIBEIRO DE MOURA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A., alegando, em síntese, que é aposentado pelo INSS, recebendo seu benefício pelo Banco réu no valor de R\$ 1.863,01.

Aduz que em 06 de janeiro de 2025 foi receber sua aposentadoria e pagar suas contas, ocasião em que foi informado de que havia somente o valor de R\$ 500,00 em sua conta e que haviam sido realizados 05 (cinco) empréstimos no valor total de R\$ 36.499,89, transferências via PIX para terceiros, bem como que haviam sido emitidos 02 (dois) cartões de crédito consignado sem sua autorização. Afirma que jamais realizou tais operações e não sabe como o banco permitiu que ocorressem sem sua autorização.

Acrescenta que registrou boletim de ocorrência e buscou resolver a questão administrativamente junto ao réu, sem êxito. Relata que os empréstimos vêm sendo descontados de sua conta e as faturas dos cartões já chegaram e estão sendo debitadas de seu benefício previdenciário, sua única fonte de renda.

Pleiteia, em sede de tutela de urgência, a suspensão imediata dos efeitos dos empréstimos fraudulentos, impedindo qualquer desconto ou cobrança relativa a tais débitos até o julgamento final da ação; a suspensão de eventual inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes; e a suspensão de cobrança de faturas dos cartões de crédito consignado emitidos em seu nome.

No mérito, requer a declaração judicial da inexistência dos débitos relativos aos empréstimos e à conta aberta indevidamente em seu nome; a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 36.499,89 e ao ônus da sucumbência.

Com a inicial vieram os documentos de fls. 15/42.

Decisão de fls. 43/44 determinou a emenda à inicial para especificação e quantificação das transações bancárias impugnadas, adequação do valor da causa e juntada de documentos para análise do pedido de gratuidade judiciária.

Emenda à inicial apresentada às fls. 47/48, acompanhada dos documentos de fls. 49/53, na qual o autor adequou o valor da causa para R\$ 108.591,88 e especificou as transações contestadas,

sendo: contratos de empréstimo nos valores de R\$ 36.591,00, R\$ 3.261,00, R\$ 801,00 e R\$ 610,00, totalizando R\$ 41.263,00; 02 (dois) cartões de crédito consignados nos valores de R\$1.260,00 e R\$ 1.820,00, totalizando R\$ 3.080,00; aplicação de depósito no valor de R\$ 3.154,00 em 04/12/2024; resgate antecipado de R\$ 3.155,54; diversas transferências via PIX para terceiros identificados como Hidrovania Fernandes Fontes (R\$ 1,00), Lucas Junior (R\$ 15,00), Iza (R\$50,00), CA de Castro Restaurantes (R\$ 440,00), Maria Enoi Fontes (R\$ 500,00, R\$ 4.890,00, R\$2.995,00, R\$ 1.000,00, R\$ 4.510,00 e R\$ 1.830,00), Kaio Henrique Machado (R\$ 2.160,00), Lucas Junior Fontes (R\$ 2.920,00, R\$ 1.000,00, R\$ 2.100,00, R\$ 3.900,00, R\$ 1.000,00, R\$ 4.500,00, R\$ 990,00, R\$ 1.000,00 e R\$ 700,00), perfazendo em transferências via PIX o valor de R\$ 35.501,00.

Decisão de fls. 54/56 deferiu a gratuidade judiciária ao autor; concedeu

parcialmente a tutela de urgência, determinando à instituição financeira ré que se abstivesse de efetuar descontos na conta bancária da parte autora pertinentes aos empréstimos/cartões de crédito consignados sub judice; bem como determinou a citação do Banco réu.

O autor informou à fl. 62 o encaminhamento e recebimento da decisão liminar pela ré, juntando comprovante à fl. 63.

Regularmente citado (fls. 58/59), o réu apresentou contestação às fls. 64/79, instruída com documentos de fls. 80/219. Sustenta, em síntese, que as operações bancárias foram legítimas, realizadas via Internet Banking, mediante uso de senha pessoal e intransferível do autor.

Argumenta que a modalidade de cartão de crédito consignado é regulamentada pela Lei nº 13.172/2015, sendo absolutamente legal, e que sua contratação autoriza a reserva de margem consignável junto ao INSS. Defende que o funcionamento do cartão de crédito consignado é semelhante ao de qualquer outro tipo de cartão, permitindo a utilização do limite disponibilizado para saques e compras, sendo tais valores debitados do benefício previdenciário no limite legal de 5%.

Alega que os valores dos empréstimos foram disponibilizados na conta do autor e utilizados por ele ou alguém autorizado. Argumenta que em caso de golpe por parte de terceiros, haveria culpa exclusiva da vítima por não proteger adequadamente suas senhas pessoais, caracterizando fortuito externo que exclui a responsabilidade do banco.

Invoca a plena validade dos contratos eletrônicos e a eficácia probante dos

comprovantes eletrônicos, conforme artigo 441 do CPC. Refuta a inexistência do dever de indenizar ante a ausência de conduta ilícita ou falha do banco, impugna o pedido de inversão do ônus da prova por não verificar hipossuficiência ou verossimilhança das

alegações, e nega a existência de danos morais indenizáveis.

Ao final, requer a improcedência da demanda.

As partes foram intimadas para manifestação sobre a contestação e especificação de provas (fl. 220).

Réplica às fls. 223/230, na qual o autor reiterou suas alegações iniciais, refutando os argumentos da contestação e insistindo na ocorrência de fraude. À fl. 231, o autor informou não ter mais provas a produzir, pugnando pelo julgamento antecipado.

O réu manifestou-se às fls. 232/235, também requerendo o julgamento antecipado da lide e ratificando os termos da contestação, com juntada de documentos de fls. 236/258.

O feito foi saneado às fls. 259/262, fixados os pontos controvertidos da lide e determinada a inversão do ônus da prova e oportunizado à parte ré a indicar eventuais provas que pretende produzir, sem prejuízo, a parte autora foi instada a se manifestar acerca dos documentos juntados pelo réu às fls. 236/258.

A parte autora manifestou-se às fls. 265/267; enquanto a parte ré se manifestou às fls. 268/271.”

Consta do dispositivo:

“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo PROCEDENTE a pretensão deduzida na inicial e extinto o feito com resolução do mérito, e o faço para:

a) DECLARAR inexistentes os negócios jurídicos sub judice e nulos os contratos de empréstimo nº 808430235 (R\$ 28.747,89), nº 808439441 (R\$ 3.261,00), nº 910002240302 (R\$ 801,00) e nº 910002240553 (R\$ 610,00) e dos saques com cartões de crédito consignado nº 2632857 (R\$ 1.260,00) e nº 4875585 (R\$ 1.820,00) bem como inexigíveis os débitos correspondentes;

b) CONDENAR o réu a restituir ao autor os valores comprovadamente descontados de sua conta/benefício previdenciário a título de parcelas dos empréstimos e cartões consignados, de forma simples. Sobre o valor da condenação incidirá correção monetária pelo IPCA, a contar do desembolso e juros de mora à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) contados desde a citação, deferida a compensação com o crédito a ser restituído pelo demandante.

c) CONDENAR o réu a pagar ao autor indenização pelos danos morais experimentados, que arbitro em R\$ 5.000,00 (cinco mil

reais). Sobre o valor da condenação incidirá correção monetária pelo IPCA, a contar da fixação e juros de mora à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) contados desde a citação.

Ante a sucumbência (S 326, STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios, que de acordo com os parâmetros fornecidos pelo art. 85, § 2º do CPC, fixo em 10% do valor atualizado da condenação.”

No recurso de apelação de fls. 296/307, o Banco Mercantil do Brasil S.A. sustenta, em síntese, que a sentença comporta reforma para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Afirma que as operações impugnadas não apresentariam padrão atípico capaz de revelar falha sistêmica ou permitir identificação prévia de fraude, destacando que as transações teriam ocorrido em datas distintas, sem concentração temporal e com múltiplos destinatários, o que afastaria gatilhos de bloqueio automático. Defende que adota mecanismos tecnológicos de segurança compatíveis com normas e padrões de mercado e que não pode ser responsabilizado por acessos indevidos praticados por terceiros, sustentando a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, ou mesmo contribuição do consumidor em hipóteses de uso indevido de credenciais e engenharia social. Argumenta que não haveria prova cabal de falha na prestação do serviço que autorize a responsabilização por danos materiais e morais, pugnando, assim, pela reforma total do julgado para afastar condenações e ônus sucumbenciais. Subsidiariamente, caso mantida a condenação, requer a redução substancial do valor fixado a título de dano moral para patamar mais moderado, sugerindo quantia não superior a R\$ 5.000,00, e, ao final, pleiteia a condenação do autor nas verbas sucumbenciais e honorários.

O autor, em suas razões recursais (fls. 330/338), alegou, em síntese, que a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 se mostra insuficiente para compensar os prejuízos causados, devendo ocorrer a majoração para R\$15.000,00.

Contrarrazões às fls. 319/329 e 342/348.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

A lide encerra relação de consumo, pois o autor figurou na última etapa da cadeia de produção e distribuição dos serviços bancários regularmente fornecidos pelo apelado, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor, ou terceiro.

A r. sentença assentou a inexistência dos contratos e a inexigibilidade dos débitos, com restituição do que foi efetivamente descontado, e essa conclusão não se mostra desautorizada pela argumentação recursal do banco.

Isso porque, de um lado, a alegação de que não haveria padrão atípico suficiente para detecção prévia é insuficiente para afastar a invalidade reconhecida judicialmente, que se liga não apenas a monitoramento antifraude, mas à própria regularidade da contratação e à prova de anuência válida.

Ademais, os extratos de fls. 23 e seguintes demonstram que foram realizadas, no dia 29 de novembro e a partir do dia 11 de dezembro de 2024, depósitos a título de financiamentos e transferência de valores via PIX incompatíveis com o padrão de movimento da conta do autor, conclusão não afastada pelos extratos juntados com a contestação (fls. 86 e seguintes).

Além disso, não foram apresentadas outras provas de que as operações atípicas foram realizadas pelo autor, limitando-se o réu a apresentar comprovantes das referidas operações e telas sistêmicas internas.

De outro lado, a invocação genérica de fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, desacompanhada de demonstração concreta de que o banco adotou todas as cautelas exigíveis para impedir a contratação indevida e garantir a autenticidade do vínculo, não afasta a responsabilidade quando o resultado danoso decorre de vulnerabilidades exploradas no ambiente de contratação e execução do serviço financeiro.

O banco, que detém os meios de documentação e verificação, é quem possui melhores condições de comprovar a formação válida do contrato, o procedimento de adesão, os mecanismos de validação de identidade e vontade, a trilha de auditoria e os registros técnicos que

evidenciem autorização efetiva do titular, para além de registros unilaterais sem aderência segura ao consentimento do consumidor.

Não basta afirmar que os sistemas são adequados ou que o mercado opera assim, sendo necessário demonstrar, no caso concreto, a confiabilidade do processo e a origem legítima da contratação.

Não se evidenciando essa prova, a manutenção do reconhecimento de inexigibilidade e da restituição do que foi descontado é medida que se impõe.

Por sua vez, o dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade, ainda que haja impacto sobre benefício previdenciário. Em outras palavras, faz-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito.

A violação contratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação não delineada nos autos.

A jurisprudência desta E. Câmara é na linha de que os descontos indevidos não consistem, por si, em conduta desleal nem resultam no direito à indenização por danos morais, mesmo que derivados de defeito no serviço da instituição financeira:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência

– Irresignação da ré – Contrato de empréstimo bancário – Falsificação de assinatura confirmada por perícia grafotécnica – Declaração de inexigibilidade do contrato que era de rigor – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais tampouco configurados na espécie, devido à inexistência de repercussões de maior relevo – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001696-67.2021.8.26.0568; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Irresignação da ré – Contrato de empréstimo bancário – Falsificação de assinatura confirmada por perícia grafotécnica – Declaração de inexigibilidade do contrato que era de rigor – Repetição em dobro – Inadmissibilidade – Ausência de violação ao princípio da boa-fé objetiva – Danos morais tampouco configurados na espécie, devido à inexistência de repercussões de maior relevo – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001696-67.2021.8.26.0568; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São João da Boa Vista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 26/08/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Empréstimo consignado - Descontos incidentes sobre o benefício de aposentadoria da autora – Impugnação específica da autora em relação à assinatura constante dos contratos – Cessação da fé do documento particular - Ônus do réu de comprovação da regularidade da avença, fato incorrente à espécie (CPC, art. 428, I e art. 373, II) – Produção de prova pericial grafotécnica que restou preclusa, pois o banco réu não recolheu as custas da prova – Declaração de nulidade do contrato, com a restituição das partes ao estado em que antes dele se encontravam – Necessidade de restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora – Ressarcimento, contudo, que deverá ser feito de forma simples, ante a ausência de má-fé da instituição financeira – Danos morais não configurados – Circunstâncias dos autos que denotam a ocorrência de mero dissabor – Ausência de demonstração de que a autora tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – Autora que se beneficiou do numerário depositado em sua conta – RECURSO PARCIALMENTE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1113813-47.2021.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024) – **destaques nossos.**

Por essas razões, o recurso do autor deve ser negado provimento e do réu comporta parcial acolhimento, para que seja afastada a condenação ao pagamento da indenização por danos morais.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, dou **parcial provimento** à apelação do Banco Mercantil do Brasil S.A. para afastar a condenação por danos morais e **nego provimento** à apelação do autor José Ribeiro de Moura.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica