



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000264189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002419-42.2025.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante ALFREDO DE SOUZA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 25 de março de 2026.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9262

APELAÇÃO Nº 1002419-42.2025.8.26.0505

COMARCA: RIBEIRÃO PIRES

APELANTE: ALFREDO DE SOUZA SANTOS (Assistência Judiciária)

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Apelo do autor – Incontroverso que o autor foi vítima de golpe financeiro que culminou na contratação de diversos empréstimos bancários, inclusive, com descontos em seu benefício previdenciário, bem como a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira ré, a responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) e o dever de indenizar os danos materiais sofridos - A insurgência recursal limita-se ao pedido de indenização por danos morais - DANOS MORAIS – Ocorrência - Situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados da privação de valores, inclusive, verba de caráter alimentar, e a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos - Sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade do sistema oferecido pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano – Precedentes – Valor ora fixado em R\$ 2.919,27, nos exatos limites do pedido inicial - Sentença reformada em parte, com readequação da carga sucumbencial – Honorários recursais não incidentes na hipótese (Tema 1059/STJ) - **RECURSO PROVIDO.**

A r. sentença de fls. 461/466, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c.c indenização por danos materiais e morais ajuizada por **ALFREDO DE SOUZA SANTOS** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A** para “*DECLARAR A INEXIGIBILIDADE dos contratos: a. Contrato nº 000808410209 (R\$5.385,73) (fls. 20); b. Contrato de Adesão nº 7313062 (Saque R\$ 1.995,00 (fls. 23); c. Contrato NSU nº 884370 (Saque R\$ 1.700,00) (fls. 26); d. Contrato nº 000808410208 (R\$ 863,09) (fls. 31), tornando DEFINITIVA a tutela de urgência concedida (fls. 38/40); CONDENAR o réu a RESTITUIR, de forma simples, todos os valores comprovadamente debitados da conta ou benefício do autor referentes aos contratos acima declarados inexigíveis (a exemplo dos débitos de R\$ 857,49), a serem apurados em liquidação de sentença. Os valores deverão ser atualizados monetariamente pelo IPCA desde cada*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desembolso e acrescidos de juros de mora (SELIC, deduzido o IPCA, nos termos do art. 406, §1º, CC) desde a citação (fls. 124). Diante da sucumbência recíproca (art. 86, caput, CPC), e considerando que o autor decaiu de parte relevante do pedido (danos morais), mas sagrou-se vencedor na parte declaratória e de restituição material: a) Condeno o réu ao pagamento de 70% (setenta por cento) das custas e despesas processuais, e honorários que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação (danos materiais) somado ao proveito econômico (valor total das dívidas declaradas inexigíveis – art. 85, §2º, CPC); b) Condene o autor ao pagamento de 30% (trinta por cento) das custas e despesas processuais e honorários que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor do pedido de dano moral rejeitado (R\$ 2.919,27), observada a gratuidade de justiça (art. 98, §3º, CPC).”.

Inconformada, apela a autora pretendendo a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.919,27 (fls. 476/489).

Recurso tempestivo, regularmente processado, com contrarrazões às fls. 493/498; aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Incontroverso que o autor foi vítima de golpe (falsa central de atendimento ou falso funcionário), que culminou a contratação de diversos empréstimos bancários, inclusive, com descontos em conta corrente e em seu benefício previdenciário. Incontroversa, outrossim, a falha na prestação dos serviços pelo réu, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC), a nulidade dos negócios jurídicos e o dever de indenizar os danos materiais sofridos, tal como reconhecidos na r. sentença, que ausente recurso do réu fica mantida nesses pontos.

A insurgência recursal limita-se à indenização por danos morais, assistindo razão ao autor.

No tocante aos danos morais, ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, o autor não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo

psicológico acarretados da perspectiva de privação de parte considerável de seu patrimônio, inclusive verba de caráter alimentar, a possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade do sistema oferecido pelo réu, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano; frisa-se, a falha na prestação de serviço na verificação de transações bancárias atípicas configura a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados ao consumidor.

Ressalta-se, as prestações relativas aos contratos questionados foram descontadas na conta bancária e no benefício previdenciário do autor (verba de caráter alimentar), e o requerente teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios transtornos e dissabores.

Por oportuno, confirmam-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara, em casos semelhantes:

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de parcial procedência que condenou os réus, solidariamente, na restituição dos danos materiais, no valor de R\$ 2.000,00, de forma simples – Inconformismo da autora adstrito ao cabimento da restituição em dobro e do dano moral, bem como a adequação da verba honorária advocatícia sucumbencial arbitrada. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Incontroversa a fraude perpetrada por terceiros. **Golpe da falsa central telefônica** – Realização de transferência via "Pix" pela autora, por meio de cartão de crédito, em favor de terceiro desconhecido, após ter sido induzida por golpista que se passou por funcionário do banco corréu. Dano material comprovado. Restituição da quantia paga para quitação da fatura do cartão de crédito – Restituição simples bem determinada por não tratar o caso de cobrança indevida, mas sim de fraude perpetrada por terceiros. **Dano moral caracterizado.** Desfalque de valores de propriedade da autora e perda de tempo útil para resolução do problema. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização ora arbitrada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto. Sentença reformada, com redistribuição do ônus sucumbencial, majorando os honorários advocatícios devidos pelos réus aos patronos da autora ao importe de 20% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil –*

Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014731-84.2024.8.26.0602; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2025; Data de Registro: 14/08/2025 - grifei).

*Ação de indenização por danos materiais e morais - "golpe da falsa central de atendimento" - contato telefônico de suposto preposto do corréu BANCO DO BRASIL, com indicação do número de telefone da agência bancária e confirmação de dados pessoais do cotitular da conta - autora orientada a dirigir-se para a agência bancária, durante a ligação, e a realizar transferência de vultosos valores para contas de supostas delegadas de polícia que monitorariam a reação do funcionário da casa bancária - transferência de valores para a conta de estelionatários mantida junto ao corréu BANCO PAN - autora, idosa, seguiu orientações incomuns, caindo em golpe fantasioso e engenhoso - ausência, contudo, de culpa exclusiva da vítima - vulneração de dados pessoais - transações não correspondentes ao perfil de consumo habitual - dever de segurança inobservado - falha na prestação do serviço configurada - fortuito interno - responsabilidade objetiva das instituições financeiras - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - ausência de prova das cautelas adotadas quando da abertura da conta de destino utilizada para concretização do golpe - reparação pelos danos materiais devida de forma solidária pelos corréus - **dano moral configurado** - ação julgada procedente - recurso provido.* (TJSP; Apelação Cível 1004476-27.2024.8.26.0292; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025 - grifei).

RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA. RECURSO DO BANCO - "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FRAUDE BANCÁRIA - ADEQUADA IMPOSIÇÃO DE CONDENAÇÃO AO BANCO RECORRENTE, ESTA CONSISTENTE NA RESTITUIÇÃO DA IMPORTÂNCIA QUE FOI TRANSFERIDA, BEM COMO CANCELAMENTO DO EMPRÉSTIMO CONSTITUÍDO EM NOME DA AUTORA - (...) **PRETENSÃO DEDUZIDA DE PARTE A PARTE NO INTUITO DE TER POR MODIFICADO O VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR**

DANOS MORAIS – VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO, ESTE DA ORDEM DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), QUE DEVE SER ALVO DE MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), EM VALORES DEVIDAMENTE ACRESCIDOS DE CORREÇÃO MONETÁRIA, BEM COMO JUROS DE MORA - MODIFICAÇÃO APENAS PARCIAL DA R. SENTENÇA – RECURSO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA NÃO PROVIDO – RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1008447-54.2023.8.26.0292; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacaréí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2024 - grifei).

Quanto ao valor da indenização, tem-se que o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido. A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Insta mencionar, com tutela constitucional (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: *“temos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*

Conclui o Jurista: *“se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado”* (in “Tratado de Direito Privado”, pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*"; e de *"proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o "pretium doloris", porém uma ensanchar de reparação da afronta"*, acrescendo-se *"o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve"* (in "Instituições de Direito Civil", vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Sopesadas tais circunstâncias, na espécie, como exposto, vislumbra-se capaz de servir à reparação da lesão imaterial e de inibição à reiteração de conduta, o valor de R\$ 2.919,27 (dois mil, novecentos e dezenove reais e vinte e sete centavos), nos exatos limites do pedido inicial (fl. 09).

Sobre tal valor incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ); não demonstrada relação jurídica entre as partes, quanto às operações financeiras objeto dos autos, configura-se responsabilidade extracontratual, observando-se, ainda, a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos artigos 389 e 406 do Código Civil, que teve seus efeitos imediatamente aplicados a partir de 30/08/2024, e acolhida como norma de caráter processual, impõe-se a aplicação aos feitos em andamento; cumpre ainda anotar que a atualização monetária e os juros moratórios são consectários legais da obrigação a ser cumprida, possuindo natureza de ordem pública, podendo ser aplicados ou corrigidos de ofício (STJ, EDcl no AgRg 1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria).

O caso, portanto, é de reforma parcial da r. sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos da fundamentação supra.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante desse resultado, com fundamento no parágrafo único do artigo 86 do CPC, a carga sucumbencial deverá ser arcada integralmente pelo réu, com honorários advocatícios ora fixados em 20% do valor total da condenação.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação.”*; assim, deixa-se de majorar os honorários advocatícios.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **dá-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO
Relator