



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000217452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002540-65.2024.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que é apelante CLEIDE MARIA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52977

APELAÇÃO Nº 1002540-65.2024.8.26.0615

APELANTE: CLEIDE MARIA DE SOUZA

APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

COMARCA: TANABI

JUIZ: RAFAEL SALOMÃO SPINELLI

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Operações bancárias contestadas pela correntista. Golpe consumado a partir de contato telefônico com a vítima, que seguiu orientações de suposto preposto do banco. Violação do dever de guarda e vigilância quanto às informações de segurança da conta pela requerente. Contratação de empréstimos, crédito parcelado no cartão e transferências eletrônicas (PIX), de valores elevados, após a disponibilização do crédito na conta da autora. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Culpa concorrente. Dano material que deve ser igualmente repartido entre as partes.

DANO MORAL. Embora caracterizada a irregularidade das operações questionadas, não houve a propagação de fato depreciativo capaz de gerar dano à honra ou à moral da autora. Dissabor da vida em sociedade, incapaz de gerar direito ao recebimento de indenização a tal título. Inocorrência de abalo moral a ensejar a reparação indenizatória.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 108/115, de relatório adotado, julgou improcedente os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral movida por CLEIDE MARIA DE SOUZA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e condenou a autora ao pagamento das despesas

processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela a autora (fls. 118/120), que sustenta a presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial, em razão da revelia. Nega a realização das operações contestadas e aponta a falha na prestação do serviço, diante da efetivação de transações bancárias por terceiros, mediante fraude. Requer a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 124/129.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Ao contrário do que sustenta a recorrente, não há que se falar em revelia.

No caso, a citação eletrônica foi encaminhada ao portal eletrônico do “Grupo Mercantil” (fls. 46) e não consta dos autos a confirmação do recebimento da citação eletrônica. Conforme certificado às fls. 107, *“por erro do sistema SAJ, não foi gerada a certidão de leitura ou não leitura pelo portal eletrônico, de forma que não é possível verificar a data em que se iniciou o prazo para contestação”*.

Destaco que, a ausência de confirmação do recebimento da citação por meio eletrônico, implica na necessidade de realização do ato citatório por outro meio admitido em lei (artigo 246, §1º A, do



Código de Processo Civil¹), o que não ocorreu. Contudo, o comparecimento espontâneo do réu (fls. 48/57) supriu a nulidade de citação.

Cinge-se a controvérsia na regularidade das operações efetivadas em 03/09/2024 (empréstimo: R\$2.204,00; R\$451,00 e R\$310,00 e crédito pix parcelado no cartão: R\$846,23), seguidas de três transferências eletrônicas (PIX) em favor de terceiros (ALAN COSTA DOS SANTOS: R\$2.789,63; JUAN VICTOR SANTOS DA SILVA: R\$805,64 e R\$846,23 – fls. 29), que a autora não reconhece.

A requerente narra que, em 03/09/2024, recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco, que tinha ciência de suas informações pessoais e noticiou o envio de dois cartões magnéticos. Afirma que negou a solicitação dos cartões e que seguiu as orientações de tal pessoa, com o objetivo de cancelamento dos cartões e restituição das taxas correspondentes. No dia seguinte, dirigiu-se a um caixa eletrônico e constatou o cancelamento de seu cartão magnético. Ainda, verificou que foram efetivadas diversas transações que não reconhece (contratação de empréstimos, crédito PIX parcelado no cartão e transferências PIX). Informa que lavrou boletim de ocorrência e realizou a contestação das operações administrativamente, porém não obteve o cancelamento do empréstimo, tampouco o ressarcimento dos valores descontados.

¹ CPC, “Art. 246. (...) § 1º-A A ausência de confirmação, em até 3 (três) dias úteis, contados do recebimento da citação eletrônica, implicará a realização da citação:

- I - pelo correio;
- II - por oficial de justiça;
- III - pelo escrivão ou chefe de secretaria, se o citando comparecer em cartório;
- IV - por edital”



É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479² do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora da agência bancária e que causou, lamentavelmente, prejuízos à autora, onde os meliantes se utilizaram de nome de instituição financeira para prática do crime denominado pela imprensa de “golpe da falsa central de atendimento”.

Isso porque, conforme narrado na inicial, verifica-se que houve imprudência da requerente ao seguir as orientações atípicas que lhe foram dadas por telefone, recebidas de suposto preposto do banco, sem, antes, confirmar a veracidade das informações recebidas, realizando conduta diversa das normas de segurança que devem ser observadas pelos correntistas, não bastasse inúmeros informes das instituições financeiras acerca do tema.

Nota-se que a conduta da autora, de seguir as orientações recebidas por terceiro desconhecido, foi imprescindível para a consecução da fraude. Ao agir dessa forma, a correntista violou o

² Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”



dever de guarda e vigilância quanto às informações de segurança da movimentação financeira da conta corrente, devendo assumir o risco das consequências de sua conduta, que contribuiu para que fosse vítima de estelionatários.

Por outro lado, na hipótese dos autos, não é possível afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira pelo dano material ocorrido, uma vez que deixou de adotar as medidas de prevenção necessárias, com o bloqueio das transações notoriamente suspeitas, a fim de evitar que fossem concluídas.

A formalização de três empréstimos (R\$2.204,00; R\$451,00 e R\$310,00) e de operação de crédito parcelado no cartão (R\$846,00), seguidos de três transferências eletrônicas PIX de valores elevados (R\$2.789,63; R\$805,64 e R\$846,23 – fls. 29), forneciam fortes indícios a respeito da ocorrência de fraude.

Não obstante isso, bem como, deter recursos tecnológicos para análise de movimentações financeiras suspeitas e do perfil de consumo da correntista, o requerido descurou de seu dever, o que evidencia a falha na prestação de seus serviços.

Diante desse quadro, é de se reconhecer a culpa concorrente pelo dano material decorrente das operações questionadas.

Nesse sentido, já se manifestou este E. Tribunal de Justiça:

“BANCÁRIOS – Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de procedência – Hipótese em que o fato ocorreu em razão do fornecimento de dados bancários que seriam sigilosos e de conhecimento exclusivo da apelada – Desídia da titular quanto à guarda das informações de segurança da conta – Operações que se referem a TED e pagamentos de títulos – Sistemas de segurança que deveriam ser acionados automaticamente – Parcela de prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno, caracterizados – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – Dano moral não caracterizado – Decaimento recíproco – Adequação dos ônus – Sentença parcialmente modificada – Recurso parcialmente provido.” (Apelação Cível 1012133-88.2021.8.26.0562; Relator: José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; 37ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 15/02/2022; Data de Registro: 15/02/2022).

Destarte, levando-se em conta a existência da culpa concorrente, bem como o disposto no artigo 945 do Código Civil³, devem as partes arcar com metade do dano material decorrente das operações realizadas em 03/09/2024: contratos de empréstimo 910002162261, 910002162260 e 808001833 (valores liberados: R\$310,00; R\$451,00 e R\$2.204,00 – fls. 58, 60, 62, 66/68), operação crédito pix parcelado no cartão (R\$846,23) e transferências eletrônicas (ALAN COSTA DOS SANTOS: R\$2.789,63; JUAN VICTOR SANTOS DA SILVA: R\$805,64 e R\$846,23 - fls. 29), o que deverá ser apurado em

³ CC, art. 945. *“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.*

sede de liquidação do julgado. Para o cálculo deverão ser considerados os valores descontados da conta da autora e os que foram efetivamente pagos, devidamente atualizados, ficando autorizada a compensação. Consigna-se que, sobre o montante devido por cada uma das partes, deverá incidir correção monetária a partir da data do evento danoso (súmula 43 do STJ⁴) e juros de mora a partir da citação (art. 405, Código Civil).

No tocante ao dano moral, embora constatada a falha na prestação dos serviços bancários e determinada a restituição de metade do prejuízo patrimonial da correntista, oriundo das transações contestadas, não há se falar em dano moral, pois para o seu reconhecimento é necessária a demonstração da repercussão negativa que a atuação do réu gerou no meio social da autora, o que não ocorreu no presente caso.

Isso porque a irregularidade das transações questionadas não teve o condão de gerar vexame ou constrangimento perante terceiros, tampouco causar abalo psicológico capaz de gerar aflições ou angústias. Anoto que inexistente prova de que a autora tenha sido exposta à situação vexatória e humilhante, nem que tenha deixado de honrar compromissos financeiros em decorrência das operações bancárias contestadas. Além disso, não restou comprovada a inscrição do nome dela em cadastros de restrição ao crédito, em razão dos fatos

⁴ Súmula 43/STJ: “*Incidirá correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*”.

narrados na inicial, tampouco qualquer outra circunstância a evidenciar que os transtornos sofridos tenham ultrapassado os meros aborrecimentos do cotidiano, ônus que incumbia à requerente, por se tratar de fato constitutivo do direito (artigo 373, I do Código de Processo Civil). Ademais, não se pode exigir do requerido prova de fato negativo.

Assim considerado, não há falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas à consumidora, sequer de qualquer outra circunstância a justificar a indenização por dano moral aqui pretendida.

Nesse sentido, Sergio Cavalieri Filho ressalta que “*só deve ser reputado dano moral 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*”⁵.

Destarte, os fatos experimentados não passaram de

⁵ “Programa de responsabilidade Civil”, 10ª. Ed., São Paulo: Atlas, 2012, p. 93.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aborrecimento do cotidiano, ao qual todos estamos suscetíveis, não se vislumbrando a ocorrência de abalo moral suscetível de reparação.

Diante do resultado do julgamento e, considerada a parcial procedência dos pedidos, cada um dos litigantes deve arcar com metade das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% da condenação, em favor do patrono da autora e, em 10% sobre a pretensão de indenização por dano moral, ao patrono do réu, vedada a compensação (artigo 85, §§ 2º e 14 c.c. artigo 86, *caput*, ambos do Código de Processo Civil) e observada a assistência judiciária concedida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ
Relator