



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000065390

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002670-88.2025.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante EDIMARA PAULINO DO PRADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Processo n. 1002670-88.2025.8.26.0625

Comarca: Taubaté

Apelante: Edimara Paulino do Prado

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Juíza: Dra. Rita de Cássia Spasini de Souza Lemos

Voto nº: 00.383

Direito do Consumidor. Apelação. Contratos Bancários. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Edimara Paulino do Prado contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, decorrente de golpe da falsa central de atendimento. A sentença declarou a inexigibilidade dos débitos de contratos bancários e determinou a restituição simples dos valores despendidos, afastando a repetição em dobro e o pedido de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na forma de restituição dos valores descontados indevidamente (simples ou em dobro) e na configuração de danos morais indenizáveis decorrentes dos descontos realizados em benefício previdenciário da apelante.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na segurança foi reconhecida na sentença.

4. A restituição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme tese fixada pelo STJ. No caso, a falha na segurança interna do banco apelado permitiu operações atípicas, violando a boa-fé objetiva.

5. Quanto aos danos morais, a sentença deve ser mantida, pois não houve demonstração de que a lesão extrapolou o dissabor cotidiano e atingiu um direito da personalidade.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso parcialmente provido para determinar a restituição em dobro dos valores descontados indevidamente.

Tese de julgamento: 1. A restituição em dobro do indébito é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cabível quando a cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. 2. A configuração de danos morais requer demonstração de lesão concreta a direitos da personalidade.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Edimara Paulino do Prado contra a respeitável sentença de fls. 484/490, integrada pela decisão de fls. 529, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada em decorrência de “golpe da falsa central de atendimento”, aplicado contra a autora.

O juízo em primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos bancários nº 808339156, 0072739890001 e 000808339155. Determinou que o banco requerido restituísse à autora, de forma simples, os valores injustamente despendidos, corrigidos desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. A magistrada sentenciante reconheceu a falha na prestação do serviço bancário e a fraude perpetrada por terceiros, mas afastou a repetição em dobro por entender ausente a má-fé, bem como indeferiu o pedido de indenização por danos morais, considerando os fatos como meros aborrecimentos do cotidiano. Diante da sucumbência recíproca, condenou cada parte a arcar com as custas a que deram causa e fixou honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da condenação para a advogada da autora e 10% sobre o valor do pedido negado (dano moral) para o advogado do réu, observada a gratuidade de justiça concedida à requerente.

Sustenta a apelante a necessidade de reforma parcial do julgado. Argumenta que a devolução dos valores descontados indevidamente deve ocorrer em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, independentemente da comprovação de má-fé. Ademais, insiste na condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, alegando que os descontos indevidos incidiram sobre benefício previdenciário, comprometendo sua subsistência e gerando angústia que ultrapassa o mero dissabor.

Em contrarrazões, o apelado pugna pela manutenção da sentença. Alega culpa exclusiva da consumidora, que teria fornecido seus dados

peçoais a terceiros de forma voluntária. Defende a validade das operações realizadas mediante senha pessoal e rechaça a ocorrência de danos morais, sustentando a ausência de conduta ilícita do banco.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à forma de restituição dos valores descontados indevidamente em decorrência de fraude bancária (simples ou em dobro) e à configuração de danos morais indenizáveis decorrentes dos descontos realizados em benefício previdenciário da apelante.

O recurso comporta parcial provimento.

Inicialmente, destaca-se que a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na segurança, que permitiu a contratação de empréstimos fraudulentos mediante o golpe da "falsa central de atendimento", foi devidamente reconhecida na sentença e é matéria incontroversa.

O Superior Tribunal de Justiça, ao julgar os Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial (EAREsp) nº 676.608/RS, fixou a tese de que a restituição em dobro do indébito independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

No caso em apreço, a cobrança decorreu de falha na segurança interna do banco apelado, que permitiu a realização de operações atípicas e fora do perfil da correntista idosa. Tal conduta viola a boa-fé objetiva que deve permear as relações de consumo, à medida em que houve abalo da confiança pela ausência de mecanismos eficazes de detecção de fraudes. Portanto, a restituição dos valores descontados indevidamente deve ocorrer em dobro, e não de forma simples, reformando-se a sentença neste ponto.

Por outro lado, no que tange ao pedido de indenização por danos morais, a sentença deve ser mantida. Embora o desconto indevido em benefício previdenciário, que possui natureza alimentar, seja indubitavelmente gravoso, igualmente o STJ tem se orientado no sentido de que, nestes casos, o dano

moral não pode ser sempre presumido, sendo necessária a demonstração de que a lesão efetivamente extrapolou o dissabor cotidiano e atingiu de forma concreta um direito da personalidade.

Neste sentido, a jurisprudência daquela Corte Superior:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO DO INSS. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.1. Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, DJe de 1º/6 /2023).2. No caso, o eg. Tribunal de Justiça, reformando parcialmente a sentença, deu parcial provimento à apelação da instituição financeira, ora agravada, para afastar sua condenação ao pagamento de danos morais à ora agravante, sob o fundamento de que, a despeito da conduta do banco réu e dos descontos no benefício previdenciário da autora no valor de R\$ 96,54, não se verificou nenhum prejuízo a direito da personalidade, de modo que os fatos narrados na inicial configuram-se como mero dissabor e aborrecimento cotidianos. 3. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência desta eg. Corte, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ.4. Recurso especial desprovido.

(STJ - REsp 2222178/SP, Relator(a): Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, Data de Julgamento: 08/09/2025, Data de Publicação: 15/09/2025)

No caso em tela, a autora não produziu qualquer prova de que os descontos, embora nulos, tenham resultado em privação material, inscrição em cadastros de inadimplentes, ou qualquer outra circunstância fática que demonstrasse abalo concreto aos seus direitos da personalidade.

Por fim, tratando-se de matéria de ordem pública, corrijo, **de ofício**, a incidência dos consectários legais sobre a condenação. Em vista das alterações da Lei 14.905/2024, e que os fatos ocorreram a partir de 08/11/2024, ou seja, após o início da eficácia do diploma legal (30/08/2024), aplica-se, para fins de mera atualização monetária, o IPCA e, incidindo atualização e juros de mora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concomitantemente, aplica-se a SELIC, por englobar tanto o IPCA, quanto os juros legais.

Ante ao exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para determinar que a restituição dos valores descontados indevidamente seja realizada em dobro, e, **DE OFÍCIO**, corrijo a incidência dos consectários legais.

Diante da permanência da sucumbência recíproca, mantenho a distribuição dos ônus realizada na origem, observado, contudo, o provimento do pedido da autora para a restituição em dobro, o que deverá ser levado em conta no cálculo do valor da condenação.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator