



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000336058

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003402-11.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado MOACIR PEREIRA DA SILVA, (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1003402-11.2025.8.26.0224

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelado: Moacir Pereira da Silva

Comarca: Guarulhos

Voto nº 13511

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta por Moacir Pereira da Silva em face do Banco Mercantil do Brasil S.A., alegando golpe que resultou em empréstimos fraudulentos. Requerida a declaração de inexistência dos débitos e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pela fraude ocorrida e a validade dos contratos impugnados e a existência de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ. Cabe ao banco comprovar a regularidade dos contratos.

4. Documentação apresentada pelo banco não comprova a validade das operações, faltando elementos de segurança digital. Não há prova de culpa concorrente do demandante.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido. Sentença reformada para afastar a condenação por danos morais. Restituição dos valores indevidamente creditados ao demandante, com correção monetária e juros de mora.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Ausência de prova de abalo moral significativo impede



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, *caput*; art. 14, *caput* e § 3º.

Constituição Federal, art. 5º, X.

Código Civil, art. 182 e art. 368.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1020725-98.2021.8.26.0602, Rel. Des. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 21/10/2024.

TJSP, Apelação Cível 1010928-57.2024.8.26.0032, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 06/12/2024.

Trata-se de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta por Moacir Pereira da Silva em face de Banco Mercantil do Brasil S.A., alegando, em síntese, que em 27.12.2024, foi vítima de golpe intitulado “golpe de presente premiado”, tendo sido abordado por indivíduo identificando-se como funcionário do Município recebendo uma cesta básica da prefeitura. Assevera que, no momento da entrega da cesta, o fraudador solicitou que o demandante tirasse uma fotografia (selfie) para “comprovar” a entrega do presente. Aduz que não desconfiou das intenções do golpista devido à sua avançada idade e atendeu à solicitação. Afirma que o fraudador utilizou a fotografia tirada para proceder, de forma fraudulenta, à realização de empréstimos

bancários em seu nome, sem seu conhecimento ou autorização, junto ao banco demandado. Requereu a declaração de inexistência dos débitos, condenando ainda a parte demandada a indenizar os valores que forem sendo indevidamente descontados de sua conta, correspondentes ao total dos empréstimos fraudulentos. Requereu o pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 118/121, que julgou o pedido procedente, para: i) declarar a inexistência de relação jurídica e a inexistência dos débitos oriundos dos contratos descritos na exordial; ii) condenar o requerido a restituir à parte demandante os valores indevidamente descontados da sua conta, que serão apurados em fase própria; iii) condenar o demandado a pagar R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, valor que deverá ser atualizado de acordo com a Tabela Prática do TJSP, a partir da data da publicação da sentença, bem como acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, devidos a partir da citação iv) diante da sucumbência, arcará a parte requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios em 10% do valor atualizado da condenação; v) autorizada a compensação com os valores que permaneceram na conta de titularidade do demandante.

Apela o demandado às fls. 166/180, alegando utilização de valores, contrato realizado mediante senha e código pessoal, legítima manifestação de vontade do demandante, negligência do demandante, necessidade de compensação dos valores, valores disponibilizados ao demandante, inexistência de danos morais, culpa concorrente e incidência de juros de mora e correção monetária sobre os valores a serem devolvidos.

Contrarrazões de apelação às fls. 186/191.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

Saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Impugnada a validade dos contratos, cabe ao banco comprovar sua regularidade uma vez que não se pode exigir da parte demandante a produção da

chamada "prova diabólica" ou a comprovação de fato negativo, qual seja, a prova da invalidade da contratação, cabendo ao banco demonstrar sua regularidade.

Contudo, à contestação, o requerido deixou de juntar qualquer documentação que demonstrasse a regularidade das operações.

Pois bem.

Em que pese a alegação do banco apelante, as informações contidas nos documentos juntados não têm o condão de demonstrar o ato volitivo da parte apelada acerca da contratação. Elas guardam algumas características da operação; no entanto, não demonstram a autoria.

A documentação não tem elementos de segurança digital mínimos para assegurar a regularidade das operações. Não há registro do ato volitivo do apelado como criptografia, assinatura digital, *hash* de assinatura digital, log de registro, biometria facial ou qualquer outro método de aferição que demonstrasse a identidade do contratante.

Ademais, não há que se falar em convalidação do contrato mediante o depósito do

montante em conta de titularidade da parte requerente, uma vez que não demonstra a validade do pacto.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já se manifestou anteriormente. Confira-se:

“APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Pretensão da autora de reforma da r. sentença que, embora tenha declarado a inexigibilidade da dívida, julgou improcedente o pedido de indenização por danos extrapatrimoniais – Descabimento – Hipótese em que os indícios de falsificação documental somente foram observados na assinatura de 01 (um) dos 04 (quatro) contratos que a autora alegava desconhecer – Consumidora que teve o valor de empréstimo disponibilizado em sua conta bancária e não tomou providência alguma, mesmo no curso do processo, para devolução da referida quantia – Contexto que não corrobora a ocorrência de abalo psicológico ou ofensa aos direitos da personalidade da autora - RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Pretensão do réu de reforma da r.sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexigibilidade de 01 (um) dos contratos impugnados – Descabimento – Hipótese em que houve a constatação, pela perícia grafotécnica, da divergência de assinaturas – **Impossibilidade de se convalidar a contratação do empréstimo em razão do mero depósito, que pode ser feito à revelia da outra parte – Utilização posterior do crédito que não é incompatível com a tese de nulidade do negócio jurídico – Inexistência da relação jurídica contratual corretamente reconhecida** - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Pretensão do réu de reforma da r. sentença, para que seja reconhecido o dever de a requerente restituir os valores relativos ao contrato declarado inexistente – Cabimento – Hipótese em que a nulidade ou inexistência do contrato de empréstimo deve conduzir à devolução, pela autora, do valor inadvertidamente disponibilizado em sua conta bancária, evitando-se, com isso, o seu enriquecimento sem causa (art. 182, CC) – Providência que pode ser realizada, inclusive, mediante a compensação com os créditos da consumidora perante o

mesmo mutuante (art. 368, CC) - RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO - RESTITUIÇÃO EM DOBRO - Pretensão do réu de afastar a condenação de devolução em dobro dos valores indevidamente descontados da autora - Cabimento – Cobranças que se submetem à tese fixada pelo Eg. Superior Tribunal de Justiça no EREsp 1413542/RS, uma vez que realizadas após a data assinalada na modulação de efeitos do paradigma – Peculiaridades do caso que não permitem, todavia, concluir pela violação da boa-fé objetiva por parte da instituição financeira – Cobranças fundadas em instrumento contratual assinado, cuja celebração foi intermediada por terceiro fraudador – Devolução a ser efetuada de forma simples, afastando-se a sanção civil do art. 42 do CDC - RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE. APELAÇÃO – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - Pretensão do réu de reforma da r. sentença, para que seja excluída a confirmação da tutela provisória anteriormente deferida em primeiro grau – Cabimento – Tutela de urgência já revogada pela Turma Julgadora, por ocasião do julgamento do agravo de instrumento tempestivamente interposto pelo réu – RECURSO DO RÉU PROVIDO NESTA PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1020725-98.2021.8.26.0602; Rel. Desembargador (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024) (g.n.)

CARTÃO DE CRÉDITO COM RCC. Ação declaratória e indenizatória. Alegação do autor de induzimento a erro na contratação de cartão de crédito com RCC e não de contrato de empréstimo consignado. Consideração da circunstância de que a prova documental produzida pelo banco não consubstancia prova eficaz da válida vinculação da parte ativa à avença contestada. Hipótese em não há prova de que o banco tenha cumprido o dever de prestar informação adequada ao consumidor, que foi induzido a erro pela conduta negligente de seus prepostos, sendo ilaqueado em sua boa-fé ao aderir a ajuste desvantajoso aos seus interesses. **Depósito do produto da operação na conta corrente do autor não comprovada e que não se prestaria, só por si, a convalidar o negócio, porque constitui providência similar à adotada no empréstimo consignado, não servindo para evidenciar a adesão válida ao ajuste impugnado na causa. Nulidade do contrato proclamada.** Descontos indevidos realizados em folha de pagamento do benefício previdenciário do autor, que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do banco

evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Descabimento, no entanto, do pleito de que seja o réu condenado à repetição do indébito em dobro, à falta de prova de que tenha o autor impugnado previamente, pela via administrativa, os descontos efetuados em conta corrente destinada ao recebimento de benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva da instituição financeira [que, aparentemente, também foi vítima de fraudadores], não configurada. Repetição simples do indébito determinada, descabida a dobra na espécie. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1010928-57.2024.8.26.0032; Rel. Desembargador (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024) (g.n.)

Outrossim, ficou demonstrado que o demandante não se utilizou do numerário depositado em razão do contrato.

Não se olvida o avanço na tecnologia e conseqüentemente a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos a demonstrar validade do contrato.

Frise-se por oportuno que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever da transparência, da informação e da segurança

para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte demandante enquanto consumidora.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a regularidade da operação.

O banco requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denota a teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes

do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o banco não se desincumbiu de comprovar a validade dos contratos impugnados, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Não há que se falar em culpa concorrente uma vez que o conteúdo probatório coligido aos autos não demonstrou qualquer conduta que demonstrasse a culpa da vítima durante a fraude perpetrada.

No que concerne aos danos morais, razão assiste ao demandado, devendo a sentença ser reformada neste ponto.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz-se em consequências que afetem o contexto social, familiar, econômico e comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Também merece destaque a lição sempre pertinente de Sérgio Cavalieri Filho, segundo o qual:

"(...) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos dele decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral" (Programa de Responsabilidade Civil, São Paulo: Ed. Atlas, 2007, p. 80/81).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

Mero aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porque corriqueiros e inerentes à vida em sociedade. Fazem parte da normalidade do dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma

ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Não há nos autos qualquer prova que evidencie abalo maior que ultrapasse a esfera patrimonial, requisito essencial para a configuração dos danos morais. Dessa forma, considera-se que a situação vivida pela parte demandante configura mero dissabor, não havendo motivos para o acolhimento da indenização pretendida.

Isto posto, a sentença comporta reforma para afastar a condenação do demandado ao pagamento de indenização por danos morais.

A restituição com valores efetivamente creditados em favor do requerente é medida que se impõe, desde que comprovado o pagamento em conta de sua titularidade. Caso o requerente tenha recebido valores em sua conta bancária, mesmo que de forma indevida, tem o dever de realizar a sua compensação para que as partes retornem ao *status quo ante*, sob pena de enriquecimento ilícito. Ressalta-se que, neste caso, são excetuados os valores que não permaneceram na conta do demandante, sendo direcionados aos fraudadores.

Sobre o valor indevidamente creditado em favor da parte demandante, deve incidir

correção monetária desde a disponibilização e juros de mora desde o trânsito em julgado da sentença. A correção monetária é medida que se impõe. Caso o demandante tenha recebido valores em sua conta bancária, mesmo que de forma indevida, tem o dever de realizar a sua compensação com recomposição da moeda para que as partes retornem ao status quo ante, sob pena de enriquecimento ilícito.

Também incidirão juros moratórios sobre o crédito indevidamente recebido a partir do trânsito em julgado da sentença que determinou sua devolução. Os juros de mora são decorrência lógica da condenação e devem incidir sobre a restituição do crédito indevidamente recebido, desde que haja mora do devedor, a qual somente ocorre a partir do momento em que se verifica a exigibilidade da condenação, vale dizer, do trânsito em julgado.

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso.

Diante do decidido, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil, de forma que cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais.

Condeno a parte demandante ao



pagamento de honorários advocatícios de sucumbência que fixo em 10% sobre o valor da indenização pretendida e não obtida, observando-se a gratuidade processual.

Mantida a condenação do demandado ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais em 10% sobre o valor da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator