



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000281438

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004128-72.2025.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante ELZA CAVALCANTE DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1004128-72.2025.8.26.0292.

Apelante: Elza Cavalcante dos Santos

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Ação: Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Reparação de Danos Materiais e Morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Jacareí

Juiz de 1ª instância: Matheus Amstalden Valarini

Voto nº 6585

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR — AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO — FRAUDE BANCÁRIA — GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE — CONSUMIDORA IDOSA — RESPONSABILIDADE OBJETIVA — DANOS MORAIS — DEVOLUÇÃO SIMPLES — PROVIMENTO PARCIAL. I — CASO EM EXAME: Consumidora idosa vítima de fraude bancária ("Golpe da Falsa Portabilidade"), com formalização de dois empréstimos sem sua anuência e descontos indevidos em benefício previdenciário. A sentença declarou a inexistência dos contratos, determinou restituição simples e afastou os danos morais. A autora apela postulando indenização moral e repetição em dobro. II — QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) Configuração de dano moral indenizável pela privação de verba alimentar de consumidora idosa decorrente de fraude bancária; (ii) cabimento da repetição em dobro do indébito (CDC, art. 42, parágrafo único)

quando os descontos resultam de contratos fraudulentamente celebrados por terceiros. III — RAZÕES DE DECIDIR: A responsabilidade objetiva do réu por fortuito interno é incontroversa (Súmula 479/STJ). O desconto indevido sobre verba alimentar de pessoa idosa configura dano moral presumido (*in re ipsa*), afastando a qualificação de mero dissabor. A repetição em dobro é incabível: o EAREsp 676.608/RS, embora dispense o dolo, exige a ausência de engano justificável, requisito não preenchido quando a fraude decorre de engenharia social sofisticada de terceiros sem postura ativa do banco. IV — DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido para condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, mantida a restituição simples. Tese: A fraude bancária que compromete verba alimentar de consumidor idoso gera dano moral presumido; a repetição em dobro, contudo, é vedada quando a cobrança indevida decorre de engenharia social de terceiros, caracterizando engano justificável sem postura ativa da instituição bancária (CDC, art. 42, parágrafo único). Legislação: CDC, arts. 14, caput e §§1º e 3º, e 42, parágrafo único; CC, arts. 405 e 406, §1º; Lei nº 10.741/2003; Súmulas 297, 326, 362 e 479 do STJ; Tema 1.368/STJ; EAREsp 676.608/RS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 1512/1517, cujo relatório se adota, que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados na ação,

para: (1) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes quanto aos negócios jurídicos de contratos nº 000807858493 e 000807858494; (2) condenar o requerido a ressarcir à autora todas as quantias descontadas por força desses contratos, com correção monetária pelo IPCA desde os desembolsos e juros de mora pela taxa Selic líquida (abatido o IPCA) a contar da citação; e (3) julgar **improcedente** o pedido de indenização por danos morais, por entender que os fatos narrados não implicaram abalo psíquico nem violação a direitos da personalidade, configurando mero dissabor cotidiano. Quanto às custas, determinou o rateio na proporção de 30% para a autora e 70% para o réu, com honorários advocatícios recíprocos fixados nos termos do art. 85 do CPC, devendo o réu adimplir 20% da condenação e a requerente 10% do valor do pedido de reparação moral rejeitado, observada a gratuidade concedida.

O réu opôs embargos de declaração (fls. 1521/1525), os quais foram rejeitados por decisão de fls. 1527, proferida em 09 de dezembro de 2025, pelo MM. Juízo *a quo*, ao fundamento de que a argumentação apresentada não se referia a qualquer vício sanável por embargos, buscando, em verdade, a alteração do mérito da decisão, o que é inadmissível na via eleita.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando, nas razões de fls. 1529/1534, em síntese: (i) quanto aos danos morais, que a r. sentença incorre em equívoco ao qualificar o evento como mero dissabor cotidiano, ignorando a condição de consumidora idosa e

hipervulnerável (66 anos), cuja verba alimentar — benefício previdenciário — foi reduzida por descontos de contratos fraudulentos; que o dano moral é presumido (*in re ipsa*) em casos de fraude bancária que compromete a segurança financeira de pessoa idosa; que se aplica ao caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, porquanto a apelante precisou despendar tempo vital e socorrer-se do Poder Judiciário para cessar cobrança indevida gerada exclusivamente pela negligência da instituição financeira; que a condenação possui caráter pedagógico-punitivo indispensável ao desestímulo de condutas negligentes com dados de clientes vulneráveis; requerendo a condenação do apelado ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 15.180,00 ou valor a ser arbitrado por esta Câmara; (ii) quanto à repetição em dobro do indébito, que a r. sentença contraria o entendimento pacificado pela Corte Especial do STJ (EAREsp 676.608/RS), segundo o qual a devolução em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC não exige comprovação de má-fé subjetiva (dolo), bastando que a cobrança seja indevida e contrária à boa-fé objetiva; que fraude por ausência de cautela na contratação, nos moldes da Súmula 479 do STJ, não configura engano justificável, mas sim falha na prestação do serviço; requerendo a devolução em dobro de todos os valores indevidamente descontados do benefício da apelante; e (iii) a inversão do ônus sucumbencial, com condenação do apelado ao pagamento integral das custas e honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Tempestiva e dispensada de preparo em razão da gratuidade de justiça deferida (fls. 55/57), vieram aos autos contrarrazões apresentadas pelo apelado em fls. 1539/1543, pugnando pela manutenção integral da r. sentença nos capítulos impugnados, ao argumento de que: (i) a apelante não logrou demonstrar abalo extrapatrimonial concreto, limitando-se a invocar teses genéricas incompatíveis com a orientação jurisprudencial que exige demonstração específica de repercussões relevantes; e (ii) a fraude perpetrada por terceiros mediante engenharia social caracteriza engano justificável, afastando o caráter sancionatório da dobra, nos termos do próprio precedente do STJ invocado pela apelante (EAREsp 676.608/RS).

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade e dispensa do preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto pela autora, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, *caput*, CPC.

No caso, trata-se de **Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica c/c Indenização** pela qual a autora Elza Cavalcante dos Santos alega ter sido vítima do denominado "Golpe da Falsa Portabilidade". Segundo consta, recebeu contato telefônico de indivíduo que se identificou como funcionário do Banco Mercantil do Brasil S.A., o qual ofertou a portabilidade de empréstimo consignado de outra instituição com

condições mais vantajosas; confiando no interlocutor que demonstrava conhecimento pleno de seus dados pessoais e financeiros, aceitou a proposta e recebeu crédito de R\$ 9.000,00 em sua conta; posteriormente, o falso funcionário alegou erro de cálculo e solicitou a devolução da quantia, o que foi realizado de boa-fé; meses depois, a autora descobriu a formalização fraudulenta de dois empréstimos em seu nome (um consignado — contrato nº 000807858493 — e um pessoal — contrato nº 000807858494), cujas parcelas vinham sendo descontadas diretamente de seu benefício previdenciário, sua única fonte de sustento.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexistência dos contratos e determinando a restituição simples dos valores descontados, mas indeferindo o pedido de danos morais e a repetição em dobro, sobrevindo o presente recurso interposto pela parte autora.

Pois bem.

É incontroverso nos autos que a autora é beneficiária de benefício previdenciário pago pelo INSS, sobre o qual incidiram descontos relativos aos contratos fraudulentos ora declarados inexistentes. Também não se controverte que o réu reconheceu, ainda que implicitamente ao não infirmar as provas documentais apresentadas (fls. 40/45, 743/744, 745/749, 750/751 e 752/757), a efetivação dos contratos em nome da autora, limitando-se a arguir culpa exclusiva da vítima e de terceiros

como excludentes de responsabilidade, teses já afastadas pelo MM. Juízo *a quo* e não renovadas em sede de recurso pelo apelado.

Inicialmente, cumpre registrar que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar a instituição financeira ré como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica do consumidor (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. STJ assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, importante consignar, neste

ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Percebe-se que a consumidora foi, evidentemente, vítima do *Golpe da Falsa Portabilidade*, como bem reconheceu a r. sentença.

No caso, há flagrante falha na prestação do serviço apta a acarretar a responsabilização do recorrido, reconhecendo a ilegitimidade dos descontos que incidiram sobre a folha de pagamento da autora, devendo ser devolvidas as parcelas indevidamente descontadas, além do ressarcimento de eventuais prejuízos a serem determinados em fase de liquidação

de sentença.

Relativamente à **forma da repetição**, a sentença foi acertada ao determinar a restituição simples.

Cuida-se de hipótese de fraude bancária praticada por terceiro, sem que o próprio banco, de forma dolosa ou consciente, tenha exigido da consumidora o pagamento de quantia que sabia ser indevida. A repetição em dobro do art. 42, parágrafo único, do CDC pressupõe cobrança indevida sem engano justificável, o que não se verifica quando os descontos decorrem de contratos fraudulentamente celebrados por terceiros, mas sem uma postura ativa do fornecedor de serviços bancários.

Assim, mantém-se a restituição simples, em conformidade com a r. sentença nesse capítulo, devendo-se rejeitar o pleito recursal correspondente.

Evidente a natureza alimentar do benefício recebido pelo autor, voltado para garantia da subsistência do requerente, tenho que os prejuízos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de danos morais, diversamente do que foi pontuado na sentença.

Quanto ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa

Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuïrem a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, Dano Moral, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de uma suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse uma satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a

quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p.

71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmb., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmb., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmb., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmb., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, uma vez constatada a falha na segurança, a responsabilidade objetiva da recorrida pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, autorizando o acolhimento do pleito de indenização, mas não na quantia pleiteada pelo requerente, e sim no valor de R\$ 5.000,00, por atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ressalta-se que, nos termos da súmula nº 326 do C. STJ, não há que se falar em sucumbência quando deferido o pedido de danos morais, ainda que não na quantia do pedido entabulado pela parte.

Assim, presente a falha na prestação do serviço, deve-se reformar parcialmente a r. sentença, com o objetivo de se afastar a tese de culpa concorrente e determinar a restituição integral simples dos valores pagos, bem como o



pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

A atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: a) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/24 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no Tema 1.368 do C. S.T.J: “*O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905 /2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.*”; b) após a entrada em vigência da referida lei, a correção se dá, desde a prolação do presente acórdão (súmula nº 362, STJ), pelo IPCA/IBGE e os juros de mora pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC), desde a data da citação (art. 405, CC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo autor, com o fim de se determinar a repetição integral dos valores indevidamente descontados de sua conta, atualizados monetariamente nos termos estipulados na r. sentença, bem como o pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator