



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201038

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004506-88.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JONAS D'ARC DE MELO ALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, POR MAIORIA de votos. Vencidos o Segundo Magistrado, Dr. Carlos Ortiz e o Terceiro Magistrado, Desembargador Achile Alesina, que declara sua divergência.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 11 de março de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1004506-88.2024.8.26.0445

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro de Pindamonhangaba

Magistrado prolator: Dr. Bruno Igor Rodrigues Sakaue

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Jonas D'arc de Melo Alves (Justiça Gratuita)

Voto nº 23921

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL". PESSOA IDOSA. RESPONSABILIDADE CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

1. FRAUDE CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. Operações financeiras realizadas em curtíssimo intervalo de tempo (21 minutos), absolutamente incompatíveis com o perfil de consumo da parte autora, pessoa idosa e beneficiária de aposentadoria. Três contratações de empréstimo em cinco minutos, seguidas de imediata transferência PIX de R\$ 4.850,00 para terceiro desconhecido. Padrão clássico de fraude que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de segurança da instituição financeira. Falha grave no dever de monitoramento e prevenção. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Fortuito interno que não exclui a responsabilidade objetiva do banco. Culpa exclusiva da vítima afastada. Declaração de inexigibilidade dos contratos fraudulentos mantida.

2. RESTITUIÇÃO DE VALORES. TRANSFERÊNCIA PIX. PARCIAL RAZÃO DO APELANTE. Valores transferidos via PIX oriundos, ao menos parcialmente, dos empréstimos fraudulentos anulados. Impossibilidade de restituição integral sem distinção entre os valores dos empréstimos fraudulentos e o saldo preexistente da autora. Risco de enriquecimento sem causa. Necessidade de apuração em liquidação de sentença do saldo efetivamente pertencente à autora anteriormente às contratações fraudulentas. Restituição simples apenas da diferença efetivamente subtraída. Sentença reformada neste ponto.

3. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DAS PARCELAS DESCONTADAS. Valores comprovadamente debitados da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta ou do benefício previdenciário da autora a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos. Cobrança indevida caracterizada. Aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC. Manutenção dos descontos após comunicação da fraude demonstra má-fé do fornecedor. Sentença mantida quanto a este capítulo.

4. DANOS MORAIS. AFASTAMENTO DA CONDENAÇÃO. Ausência de demonstração de efetivo prejuízo extrapatrimonial que ultrapasse o mero dissabor. Transtornos que se inserem no espectro dos aborrecimentos ordinários da vida moderna. Pronto resposta do banco ao bloqueio da conta. Inexistência de abalo psicológico relevante, constrangimento público ou ofensa à honra comprovados. Reparação patrimonial adequada mediante declaração de inexigibilidade dos contratos e restituição de valores. Aplicação indistinta do dano moral in re ipsa conduziria à banalização do instituto. Sentença reformada para afastar a condenação em danos morais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo banco na “*ação de repetição de indébito c/c inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e tutela antecipada de urgência*” (sic), cujos pedidos foram **JULGADOS PARCIALMENTE PROCEDENTES** para 1. TORNAR DEFINITIVA a tutela de urgência deferida (fls. 118-119 e 138), para DECLARAR A INEXIGIBILIDADE dos contratos nº 910002035846, nº 807600641 e nº 807600650, devendo o réu cessar definitivamente qualquer desconto a eles relacionado, sob pena de incidência da multa já fixada (fls. 138). 2. CONDENAR o réu a restituir à parte autora, de forma SIMPLES, o valor de R\$ 4.850,00 (quatro mil, oitocentos e cinquenta reais), referente à transferência PIX fraudulenta (fls. 25), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o evento danoso (30/04/2024) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (fls. 155). 3. CONDENAR o réu a restituir à parte autora, em DOBRO, todos os valores comprovadamente descontados de sua conta ou



benefício previdenciário a título de parcelas dos referidos contratos (fls. 30, 82-83), a serem apurados em liquidação de sentença, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (fls. 155). 4. CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da publicação desta sentença (Súmula 362/STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (fls. 155). O autor decaiu de parte mínima de seu pedido (dobra do valor do PIX e valor do dano moral, este último nos termos da Súmula 326/STJ). Assim, condeno o réu, sucumbente principal, ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação (danos materiais e morais), nos termos do art. 85, § 2º, e art. 86, parágrafo único, do CPC.

Irresignado, sustenta o banco que a parte recorrida foi vítima de golpe em abril de 2024, aduzindo que o recorrido atendeu ligações de supostos prepostos do banco recorrente e anuiu com o empréstimo ofertado. Sustenta que a parte recorrida admitiu que sofreu prejuízo na contratação de empréstimos, contraindo dívida não desejada e requerendo tutela de urgência, anulação da contratação, devolução dos valores pagos e indenização por danos morais.

Argumenta o apelante que o juízo a quo equivocadamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

descaracterizou o contrato lícito, devidamente assinado pela parte recorrida, mediante utilização de senha e código pessoal e intransferível. Aduz que o contrato foi realizado mediante senha e código de uso pessoal e intransferível, de conhecimento único da parte, bem como informações e documentos pessoais, caracterizando sua inequívoca manifestação de vontade e concordância com as operações realizadas.

Sustenta o apelante que os valores arbitrados a título de danos morais são abusivos, alegando que, conforme admitido pela parte autora em exordial e boletim de ocorrência, o recorrido admite que recebeu ligação de falsários, repassou informações pessoais e intransferíveis e concorreu para a alegada fraude, ocasionando os supostos danos.

Alega que a apelada foi parte fundamental na concretização da suposta fraude, diante da desídia e da confiança em falsário que se passava por preposto do banco réu, repassando todas as informações sensíveis. Argumenta que o juízo a quo deferiu a restituição dos valores transferidos via PIX no montante de R\$ 4.850,00, sustentando que os valores transferidos via PIX foram após a realização dos empréstimos, sendo oriundos destes, e nunca pertenceram à autora para serem objetos de restituição a título de danos materiais.

Aduz o apelante que, a partir do momento em que os valores nunca pertenceram à apelada, não há o que se falar em restituição, visto que as transações foram realizadas apenas utilizando os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores dos contratos e nunca da parte, causando enriquecimento sem causa da parte. Sustenta que não há o que se falar em restituição dos valores de danos arbitrados e que o juízo a quo equivocadamente deferiu a restituição dos valores transferidos via PIX.

Alega ainda que não há o que se falar no quantum indenizatório de danos morais elevado, argumentando que o banco prestou os serviços contratados, não havendo que se falar em ilicitude dos descontos realizados, tampouco no consequente dever de indenizar por parte do recorrente, quando este agiu em regular exercício do direito. Sustenta que diante dos inúmeros documentos apresentados pelo banco apelante, deve ser considerado para presunção do direito alegado pela parte apelada e não rechaçado conforme entendimento do juízo primevo, uma vez que há provas nos autos da regularidade da contratação e disponibilização dos valores.

Argumenta o apelante que não é crível as alegações da parte recorrida de desconhecimento da contratação do empréstimo realizado junto à instituição financeira ré, sustentando que, após a contratação, o valor foi disponibilizado através de ordem de pagamento solicitado conforme documentos constantes nos autos, e que houve a utilização dos valores do empréstimo contratado, o que demonstra a sua total ciência da operação.

Aduz que não há que se falar em declaração de nulidade do contrato de empréstimo junto ao banco recorrente, razão pela qual



a reforma da sentença é medida que realmente se impõe, requerendo a anulação do empréstimo celebrado, indeferindo-se a anulação e restituições de valores em dobro, e que seja improcedente qualquer condenação por dano moral imposta ao banco recorrente, uma vez que não praticou qualquer ato ilícito.

Ao final, requer seja o presente recurso regularmente processado e julgado, para que seja provido, reformando-se a íntegra da sentença, para a manutenção do contrato de empréstimo celebrado, indeferindo-se a anulação e restituições de valores em dobro, e por final, que seja improcedente qualquer condenação por dano moral imposta ao banco recorrente. Caso não seja do entendimento dos nobres julgadores o conhecimento e reforma da sentença a quo, requer a minoração da condenação em danos morais, visto ser abusiva e causar enriquecimento sem justo motivo da parte. Requer, por fim, que a parte recorrida seja condenada ao pagamento dos honorários advocatícios, custas processuais e demais cominações legais.

Recurso bem processado e contrariado às fls. 279/288.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por JONAS D'ARC DE MELO ALVES em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

O autor alegou que era pessoa idosa e recebia seu benefício



previdenciário junto à instituição ré. Narrou que em 30 de abril de 2024 foi vítima de fraude conhecida como "golpe da falsa central". Afirmou ter recebido ligação telefônica ofertando empréstimos e, por acreditar tratar-se de preposto do banco - uma vez que o fraudador detinha todos os seus dados pessoais e bancários -, acessou link enviado. Sustentou que, através deste acesso, terceiros realizaram três contratações de empréstimo e, ato contínuo, subtraíram os valores creditados somados ao saldo que possuía mediante transferência via PIX no valor de R\$ 4.850,00 para desconhecido. Alegou que lavrou boletim de ocorrência no mesmo dia. Pleiteou a concessão de tutela de urgência para suspender os descontos das parcelas dos empréstimos. Ao final, requereu a declaração de inexigibilidade dos contratos, a restituição em dobro dos valores debitados (parcelas e o montante subtraído via PIX), e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A gratuidade de justiça, a prioridade de tramitação (idoso) e a tutela de urgência (suspensão das cobranças) foram deferidas. Em decisão sobre embargos de declaração, foi sanada omissão para fixar multa de R\$ 1.000,00 por evento de descumprimento.

O réu foi devidamente citado e apresentou contestação tempestivamente. Arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, sustentou a culpa exclusiva da vítima, alegando que o autor agiu com desídia ao fornecer seus dados e senhas a terceiros e que realizou as operações por livre vontade. Defendeu a regularidade das contratações e o exercício regular de direito.



Juntou documentos, incluindo os contratos questionados, comprovantes de crédito na conta do autor e o comprovante de bloqueio da conta por contestação do cliente no mesmo dia da fraude.

Pois bem.

O recurso merece parcial provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira apelante pelos danos decorrentes de fraude perpetrada mediante o chamado "golpe da falsa central", bem como à extensão da reparação devida à parte autora.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes se submete às regras do Código de Defesa do Consumidor, conforme pacificado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Nesse contexto, impõe-se ao fornecedor a responsabilidade objetiva por falhas na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, bem como a inversão do ônus da prova, conforme disposto no art. 6º, VIII, do mesmo diploma legal.

Quanto à caracterização da fraude e à responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviços, a r. sentença acertadamente consignou que as operações financeiras impugnadas decorreram de deficiência nos sistemas de segurança e monitoramento da instituição financeira.

Os autos demonstram, de forma inequívoca, um padrão



manifestamente atípico e suspeito de operações financeiras. Conforme documentação acostada às fls. 22-25, no dia 30/04/2024, num intervalo de apenas 21 minutos, foram realizadas quatro operações sequenciais absolutamente incompatíveis com o perfil de consumo da parte autora: às 16:15h foi contratado empréstimo consignado no valor de R\$ 577,72; às 16:19h houve renovação de empréstimo no montante de R\$ 1.825,62 líquidos; às 16:20h foi contratado novo empréstimo no valor de R\$ 502,00; e, finalmente, às 16:36h, foi realizada transferência PIX no valor de R\$ 4.850,00 para terceiro desconhecido.

A concentração temporal dessas operações - três contratações de empréstimo em cinco minutos, seguida da imediata drenagem integral dos valores para conta de terceiro - configura padrão clássico e notório de fraude perpetrada mediante engenharia social. Trata-se de modus operandi amplamente conhecido no mercado financeiro e que deveria ter sido identificado e bloqueado pelos sistemas de prevenção e segurança da instituição financeira apelante.

Ademais, a análise do perfil da parte autora - pessoa idosa, beneficiária de aposentadoria, que mantém conta junto ao banco réu há anos - revela absoluta incompatibilidade com o comportamento financeiro apresentado naquele curto intervalo de tempo. A validação de operações que claramente fogem ao perfil do correntista, sem qualquer bloqueio preventivo ou verificação adicional, caracteriza falha grave na prestação do serviço bancário.

A tese defensiva de culpa exclusiva da vítima ou de exercício regular de direito não merece acolhida. Embora os documentos juntados pelo réu às fls. 206-211 demonstrem formalmente a existência dos contratos, tais documentos são unilaterais e não possuem assinatura ou aceite inequívoco do autor, conforme bem observado na sentença de fls. 252-257. O réu limitou-se a apresentar telas de sistema, sem qualquer autenticação biométrica ou outro mecanismo robusto de confirmação da identidade do contratante.

A responsabilidade da instituição financeira em casos de fraude não decorre da sofisticação da conduta criminosa, mas da falha em seu dever de segurança e monitoramento. Como consignado na r. sentença de fls. 253-254, *"a condenação em casos de golpes (como o da 'falsa central') não decorre da sofisticação da fraude, mas sim da falha do banco em seu dever de segurança e monitoramento. A instituição financeira tem o dever de manter sistemas inteligentes capazes de detectar anomalias e agir proativamente para evitar o dano"*.

O sistema antifraude do banco réu falhou em identificar e bloquear transações que claramente fugiam ao padrão de comportamento do cliente. A validação de operações múltiplas em curtíssimo espaço temporal, sem qualquer verificação adicional ou bloqueio preventivo, caracteriza negligência grave no dever de segurança imposto pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.



Nesse sentido, a fraude perpetrada por terceiros mediante o fornecimento de dados pessoais pelo correntista constitui fortuito interno, sendo risco inerente à atividade bancária que não exclui o dever de indenizar, conforme pacificado na Súmula 479 do 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".

Ademais, o autor agiu com diligência ao reportar a fraude no mesmo dia, conforme comprova o boletim de ocorrência e o documento do próprio réu (fls. 212), que registra o bloqueio da conta às 18:54h do dia 30/04/2024 por "CLIENTE DESCONHECE TRANSAÇÃO IBK". Tal documento corrobora a versão da inicial e da réplica (fls. 221), contradizendo a alegação da defesa de que o autor teria demorado dias para comunicar o fato (fls. 161).

Portanto, reconhecida a fraude como fortuito interno e a falha no dever de segurança do réu, impõe-se a declaração de nulidade dos contratos e a responsabilização pelos danos.

Quanto à restituição do valor de R\$ 4.850,00 transferido via PIX (fls. 25), assiste parcial razão ao apelante.

A sentença de fls. 252-257 determinou a restituição de forma simples do referido montante, com fundamento no art. 405 do Código Civil, aplicando-se correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o evento danoso (30/04/2024) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (fls. 155).



Todavia, conforme bem argumentado nas razões recursais, os valores transferidos via PIX foram oriundos, ao menos parcialmente, dos empréstimos fraudulentos que acabaram de ser anulados. Com efeito, os autos demonstram que foram contratados: empréstimo consignado de R\$ 577,72, renovação de empréstimo de R\$ 1.825,62 líquidos, e contratação de empréstimo de R\$ 502,00 (fls. 22-25). Esses valores, somados ao saldo preexistente na conta da autora, totalizaram o montante que foi objeto da transferência PIX de R\$ 4.850,00.

A r. sentença, ao condenar a restituição integral do valor transferido, não distinguiu a parcela correspondente aos empréstimos fraudulentos da parcela efetivamente pertencente ao saldo original da autora. Ora, se os contratos de empréstimo foram declarados inexigíveis por serem fraudulentos, os valores deles decorrentes nunca pertenceram legitimamente ao patrimônio da autora, constituindo mero trânsito contábil de recursos ilicitamente obtidos pelos fraudadores.

Admitir a restituição integral do valor de R\$ 4.850,00, sem apurar qual era o saldo efetivo da autora anteriormente às contratações fraudulentas, resultaria em enriquecimento sem causa, vedado pelo ordenamento jurídico nos termos dos arts. 884 e 885 do Código Civil. A autora deve ser recomposta ao status quo ante, recebendo de volta apenas aquilo que efetivamente lhe foi subtraído - ou seja, o saldo que possuía em conta antes das operações fraudulentas.



Nesse sentido, impõe-se a reforma parcial da sentença para determinar que a restituição do valor transferido via PIX seja apurada em liquidação de sentença, ocasião na qual deverá ser verificado qual o saldo efetivamente pertencente à autora anteriormente às contratações fraudulentas ocorridas no dia 30/04/2024, excluindo-se os valores oriundos dos empréstimos anulados. Somente a diferença efetivamente subtraída do patrimônio da autora deverá ser restituída, de forma simples, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o evento danoso (30/04/2024) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação (fls. 155), nos termos do art. 405 do Código Civil.

Quanto aos demais valores descontados a título de parcelas dos empréstimos fraudulentos (fls. 30, 82-83), a restituição em dobro determinada pela sentença está correta e deve ser mantida. Esses valores foram comprovadamente debitados da conta ou do benefício previdenciário da autora, configurando cobrança indevida de quantia indevida, o que enseja a aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em casos análogos, tem reconhecido que a restituição em dobro é cabível por conduta contrária à boa-fé objetiva, não havendo que se falar em engano justificável quando as instituições bancárias dispõem de mecanismos e sistemas para identificar fraudes. A manutenção dos descontos após a comunicação da fraude e o ajuizamento da ação demonstra a má-fé do fornecedor de serviços.

Quanto aos danos morais, com razão o banco.



O entendimento predominante deste E. Tribunal de Justiça é no sentido de que estes são devidos em *situação excepcional* que imprima ao contratante experiência de acentuada angústia ou humilhação, o que incoorreu no caso.

Cumprido ressaltar que os danos morais experimentados pela autora não decorrem diretamente da falha da instituição financeira em detectar as operações fraudulentas, mas sim da conduta criminosa perpetrada pelos estelionatários que se valeram de artifícios ardilosos para ludibriar o consumidor idoso, sendo a própria instituição bancária igualmente vítima da ação delituosa praticada por terceiros.

Com efeito, os dissabores experimentados pela parte autora em razão da falha na prestação de serviços do requerido não são capazes de imprimir violação à honra e à dignidade humana. Sequer há que se cogitar na hipótese de danos morais *in re ipsa*.

Nota-se que em sua inicial não se elencou evento de grande proporção apto a se concluir que a dignidade da parte consumidora foi atingida pela conduta do réu, de forma a se reputar imperioso o caráter punitivo e repressivo do dano moral.

Não se desmemore que, para configurar-se a necessidade de o Poder Judiciário impor condenação por danos morais, é necessário que o pleiteante demonstre o preenchimento dos requisitos legais da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO**



THEODORO JÚNIOR, *in litteris*:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexos causal.

“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (licitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”

E arremata:

“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral”. Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que “pequenos melindres”, insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat



*praetor, já ressaltavam as fontes romanas.*¹

No caso, a falha na prestação dos serviços pelo requerido gerou desconforto e aborrecimento à autora, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: "*(...) só deve ser reputado como 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 o amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.*" (In Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar a condenação do banco em

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.



danos morais e determinar a apuração em liquidação de sentença do valor a ser restituído referente à transferência PIX, mantida, no mais, a r. sentença.

Reconhecida a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que deram causa, ficando os honorários advocatícios sucumbenciais dos patronos das partes arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida a parte autora.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI
Relator



Voto nº 41026
Apelação Cível nº 1004506-88.2024.8.26.0445
Comarca: Pindamonhangaba
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: Jonas D'arc de Melo Alves

DECLARAÇÃO DE VOTO

Preservado o posicionamento do i. Relator, apresento a minha divergência nos seguintes termos:

Considerando que foram realizadas 04 (quatro) operações questionadas pelo autor, sendo 03 (três) deles na modalidade de empréstimo consignado e foi determinada em r. sentença a devida restituição e na proposta do voto condutor a ser apurada em fase de liquidação de sentença, o dano moral resta configurado.

Constatado o ato ilícito do réu consistente nos indevidos descontos em benefício previdenciário da parte autora e a ausência de excludente de responsabilidade.

Todo o narrado nos autos extrapolou há muito os limites do mero aborrecimento.

É patente, por conseguinte, a responsabilidade do réu pelos danos morais que prescindem de comprovação por serem in re ipsa ou *damnum ex facto*. Consiste em dano anímico e não material, aquele que qualquer do povo, de senso médio, conhece o assunto e sabe aquilatar seus contornos e suas consequências na psique. E como a dor humana não tem preço, o dano moral resolve-se em mera e prosaica indenização em dinheiro.

O montante devido a título de indenização deve ter em consideração a dor moral, que não tem preço e resolve-se, repita-se, em mera



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e prosaica indenização em dinheiro não só pela aplicação da teoria do desestímulo como igualmente pela necessidade de emprestar-se lenitivo ao ofendido.

Não se pode olvidar que a mens legis, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA INDENIZAÇÃO.
1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (Resp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Em casos similares:

EMPRÉSTIMO PESSOAL CONSIGNADO - DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA PELA PARTE AUTORA - ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM COMPROVAR A AUTENTICIDADE DO CONTRATO BANCÁRIO - TEMA REPETITIVO 1061/STJ - NÃO DEMONSTRAÇÃO DE REGULAR CONTRATAÇÃO – RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES - DANO MORAL CARACTERIZADO – PARTE AUTORA IDOSA, QUE RECEBE MODESTO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO, E TEVE REDUZIDA DE FORMA SIGNIFICATIVA SUA CAPACIDADE ECONÔMICA, AINDA QUE RELATIVAMENTE BAIXO O VALOR DE CADA DESCONTO – VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$ 5.000,00 MANTIDO - RECURSOS IMPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000288-64.2025.8.26.0515; Relator (a): Daniel Issler; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Rosana - Vara Única; Data do Julgamento: 06/03/2026; Data de Registro: 06/03/2026)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO SIMPLES E EM DOBRO. MODULAÇÃO DO TEMA 929/STJ. DANOS MORAIS IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM. RECURSO PRINCIPAL PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO

NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação contra sentença que declarou inexistente contrato de cartão consignado, determinou restituição em dobro dos descontos em benefício previdenciário e fixou dano moral em R\$ 10.000,00. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) comprovação da contratação; (ii) forma da restituição à luz do Tema 929/STJ; (iii) configuração e quantum do dano moral; (iv) termo inicial dos juros; e (v) compensação de valores. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) Aplica-se o CDC às instituições financeiras (Súmula 297/STJ), sendo do banco o ônus de comprovar a contratação (art. 6º, VIII, do CDC), não cumprido. (ii) Caracteriza-se falha do serviço e responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). (iii) A restituição em dobro exige conduta contrária à boa-fé objetiva e aplica-se às cobranças posteriores a 30.03.2021, conforme modulação do EAREsp 676.608/RS; anteriores, devolução simples. (iv) O desconto indevido em verba alimentar gera dano moral in re ipsa. (v) O valor deve observar razoabilidade, justificando-se a redução para R\$ 5.000,00. (vi) Afasta-se a compensação, pois não houve comprovação de depósito ou disponibilização de valores ao consumidor. (vii) Os juros de mora fluem desde o primeiro desconto (art. 398 do CC; Súmula 54/STJ). **IV. DISPOSITIVO:** Recurso principal parcialmente provido. Recurso adesivo não provido. (TJSP; Apelação Cível 1013473-46.2023.8.26.0320; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2026; Data de Registro: 05/03/2026)

E esta C. Câmara, em casos senão idênticos a respeito de danos morais em casos de empréstimos consignados não autorizados:

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito, restituição e indenização por danos morais. Empréstimos (consignado e imediato), saques em cartões e transferências PIX não reconhecidas. “Golpe do Falso Entregador” com uso de biometria facial (“selfie”). Descontos indevidos em benefício previdenciário de pessoa idosa. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes. Responsabilidade Civil e Falha no Serviço. Negativa da contratação pela Autora, pessoa idosa e hipervulnerável, que atrai para a entidade financeira o ônus da prova da regularidade da operação. Banco que não se desincumbiu de seu ônus; telas sistêmicas e alegação de uso de biometria facial são insuficientes. Ausência de comprovação da regularidade da captura biométrica e da manifestação de vontade inequívoca da capturadora. Fortuito Interno. Cenário que indica a ocorrência de fraude: contratação de empréstimos (R\$ 21.236,57 e R\$ 2.686,33) e saques (R\$ 3.150,00), seguidos de oito transferências PIX em curto intervalo para terceiros estranhos. Operações totalmente atípicas ao perfil de consumo da Autora, que recebe benefício de um salário-mínimo. Obrigação do banco de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Não configurada a culpa exclusiva da vítima. Risco da atividade. Falha na prestação dos serviços. Aplicação do Art. 14 do CDC, Súmula 479/STJ e Tema 466/STJ. Inexistência da relação jurídica e inexigibilidade dos débitos mantidas. Dano Material e Compensação. Determinada a restituição dos valores descontados. Pedido de compensação do Banco (Art. 182 CC). Não cabimento. Autora que não se beneficiou dos valores creditados, pois as quantias foram imediatamente desviadas para terceiros por falha de segurança. Sentença mantida neste ponto. Dano Moral. Configurado. O r. juízo a quo afastou a indenização por entender haver culpa concorrente. Reforma necessária. Autora, idosa e hipervulnerável, que teve sua verba alimentar comprometida e sofreu o impacto de dívidas vultosas”

por falha no dever de segurança do Banco (monitoramento de perfil). Fatos que extrapolam o mero aborrecimento. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e precedentes desta C. Câmara. Termo inicial dos juros e correção. Responsabilidade extracontratual por fraude. Juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Atualização monetária conforme a Lei 14.905/2024 (SELIC). Sentença reformada em parte. Recurso da autora provido. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1053709-03.2024.8.26.0224; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2026; Data de Registro: 02/03/2026)

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – FRAUDE – PESSOA IDOSA – BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – DESCONTOS INDEVIDOS – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. NULIDADE DO CONTRATO – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO – Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a legitimidade da contratação do empréstimo consignado nº 506110463, no valor de R\$ 45.412,21 – Ausência de prova de assinatura válida, comprovante de depósito dos valores, selfie, biometria ou verificação adequada dos dados cadastrais – Nulidade do contrato reconhecida. 2. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479/STJ – Instituição financeira que responde objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e do entendimento firmado no REsp nº 1.199.782/PR, julgado sob o rito dos recursos repetitivos – Responsabilidade decorrente do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 3. DANO MORAL CONFIGURADO – DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – PESSOA IDOSA – Descontos indevidos em benefício previdenciário de natureza alimentar de pessoa idosa e hipervulnerável que caracterizam dano moral in re ipsa, independentemente da comprovação de abalo psicológico – Violação à dignidade da pessoa humana e ao Estatuto do Idoso – Sentença reformada para reconhecer o dano moral – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observados os critérios da proporcionalidade, razoabilidade, extensão do dano e condições econômicas das partes. 4. REPETIÇÃO DE INDEBITO EM DOBRO – ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC – AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL – Instituição financeira que não demonstrou ter agido com diligência e boa-fé na celebração do contrato – Negligência bancária grave caracterizada pela ausência de verificação adequada dos dados cadastrais, da assinatura e da efetiva vontade da contratante – Cobrança indevida que consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva – Cabimento da repetição em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – Ônus probatório de demonstrar o engano justificável que recai sobre o fornecedor. 5. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA – Valores indevidamente descontados corrigidos monetariamente pelo IPCA desde o efetivo desembolso (Súmula 43/STJ) e acrescidos de juros de mora mensais pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54/STJ), deduzido o índice de atualização monetária – Indenização por dano moral corrigida pelo IPCA a partir da data do acórdão (Súmula 362/STJ) e acrescida de juros de mora pela Selic desde o evento danoso (Súmula 54/STJ), em observância ao Tema 1.368/STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003045-28.2025.8.26.0322; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

03/02/2026)

Apelação. Ação declaratória de inexistência contratual cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Apelo da parte ré. 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Inexistência de contratação de empréstimo consignado. A documentação apresentada pelo banco não comprova a contratação de empréstimo pessoal consignado que gerou desconto no benefício previdenciário da autora. Prova pericial grafotécnica que comprovou a falsificação da assinatura da autora. Ausência de impugnação a respeito. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno bem demonstrado. Art. 14, §1º do CDC e Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral. Desconto sobre benefício previdenciário, comprometendo o rendimento e a subsistência da autora. Dano moral bem configurado. Valor da indenização reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara. 4. Compensação entre os valores mutuados e o valor da indenização. Inovação processual no âmbito recursal. Impossibilidade, ademais, diante da ausência de elementos probatórios seguros de que o valor do empréstimo reverteu em prol da autora. 5. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1034992-50.2022.8.26.0405; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2026; Data de Registro: 12/01/2026)" (g.n.)

Dessa forma, é caso de manter a indenização por danos morais arbitrada em primeiro grau, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observada a Súmula 362 do STJ, e juros de mora contados da citação, mostra-se suficiente para compensar os danos suportados pelo autor, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Nada a reduzir, portanto.

Ao quantum indenizatório até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC, alterado pela Lei nº 14.905/2024.

Recurso não provido, nesse tópico.

No mais, acompanho o voto condutor.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DAVA-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso em menor extensão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ACHILE ALESINA

3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	18	Acórdãos Eletrônicos	RODOLFO PELLIZARI	2F631180
19	24	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2F68C154

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1004506-88.2024.8.26.0445 e o código de confirmação da tabela acima.