



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000213625

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004529-76.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante RITA ACELINO ALVES, é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PLÍNIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 13 de março de 2026.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº 9239

Apelação nº 1004529-76.2025.8.26.0161

Comarca: Diadema

Apelante: Rita Acelino Alves

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Juíza: Dra. Erika Diniz

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais em que a autora alega ter sido vítima de golpe do motoboy, resultando em transações não autorizadas. Requer a declaração da inexigibilidade do débito, a restituição dos valores em dobro e a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais.

A sentença julgou parcialmente procedente a demanda para declarar a inexigibilidade do contrato, com restituição dos valores indevidamente descontados de forma simples.

Recurso da parte autora, pleiteando a restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) o dever de restituição de valores em dobro; (ii) a configuração dos danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação de consumo entre as partes justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviço.

4. Determinada a restituição dos valores cobrados indevidamente de forma simples, pois não ficou evidenciada conduta contrária à boa-fé objetiva pela instituição financeira ré, que realizou a cobrança com base no instrumento contratual.

5. Não se verificou dano moral, pois não houve demonstração de prejuízo efetivo à dignidade da parte autora ou abalo de crédito. A realização de transações indevidas, por si só, leva à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem

reflexos autorizadores da reparação moral.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso da parte autora desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros. 2. A restituição em dobro dos valores descontados pressupõe conduta contrária à boa-fé objetiva, não evidenciada no caso. 3. A mera ocorrência de transações indevidas não implica, por si só, em dano moral.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 297/302, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais, para o fim de: a) declarar a inexistência do negócio jurídico consistente no empréstimo consignado descrito na exordial, bem como a inexigibilidade dos respectivos débitos, determinando a cessação dos descontos em seu benefício previdenciário; b) condenar o réu restituir à autora, de forma simples, todos os valores efetivamente descontados em decorrência do empréstimo fraudulento. Por fim, tendo em vista a sucumbência recíproca, cada parte foi condenada a arcar com o pagamento dos honorários do patrono da parte contrária, fixado por apreciação equitativa, em R\$ 1.000,00 para o patrono da autora, e 10% sobre o valor que a autora sucumbiu (danos morais) ao patrono da ré, observado os benefícios da justiça gratuita concedidos a parte autora. Ademais, foi determinado o rateio das custas e despesas processuais.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. (fls. 306/312), postulando, em síntese, pela reforma parcial da sentença. Salaria a necessidade de restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a configuração dos danos morais in re ipsa.

Recurso tempestivo e isento de preparo, considerando a concessão do benefício da justiça gratuita para a parte autora (fls. 66).

Contrarrazões (fls. 318/329).

Ausência de oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Rita Acelino Alves** em face de **Banco Mercantil do Brasil S/A**.

A parte autora sustenta que em 08/02/2025 atendeu um motoboy a fim de receber dois sabonetes. Conta que o motoboy, para comprovar o recebimento, solicitou tirar uma foto, sem exigir documentos ou número de telefone da parte Autora. Afirma que, após o ocorrido, ao acessar sua conta no dia 14/02/2025, constatou a realização de um empréstimo, número 808774789, no valor de R\$ 9.070,00, parcelado em 36 vezes, sem sua anuência ou assinatura. Aduz que foram efetuadas três transações via PIX não reconhecidas nos respectivos valores de R\$ 3.200,00, R\$ 2.200,00 e R\$3.600,00. Afirma que apesar de ter comunicado o fato à instituição financeira, o banco não cancelou o empréstimo fraudulento. Diante disso, requer a declaração de inexigibilidade do contrato n.º 808774789, no valor de R\$ 9.070,00, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Pois bem.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Inicialmente, observa-se que relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, V, CF).

Ainda, a incidência do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e

pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC). No entanto, sua aplicação não implica, necessariamente, no acolhimento da tese defendida pela parte autora.

No presente caso, resta controvertido em sede recursal, exclusivamente, a possibilidade de restituição de valores em dobro e a configuração dos danos morais.

No que tange à **devolução em dobro**, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe o pagamento indevido e a violação à boa-fé objetiva.

Neste sentido, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EREsp 1.413.542/RS, fixou a seguinte tese: "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso vertente, em que pese a falha na prestação de serviço, não ficou evidenciada conduta contrária à boa-fé objetiva pela instituição financeira ré, pois a cobrança realizada pelo banco tinha por base o instrumento contratual (fls. 150/152).

Bem por isso, **não se justifica a devolução em dobro dos**

valores, sendo cabível, apenas, a restituição simples deste montante.

Quanto aos **danos morais**, segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Entretanto, o caso trata-se de empréstimo pessoal, sem desconto sem folha de pagamento (fls. 33), e em que pese a caracterização do ilícito e o evidente dissabor, não foi relatada nenhuma dor íntima tão profunda que pudesse embasar o pleito condenatório, tampouco abalo de crédito.

Ademais, ao confiar em informações passadas por terceiros, permitindo que o motoboy tirasse uma foto sua, a parte autora descumpriu seu dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso.

Além disso, a realização de transações indevidas, por si só, leva à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação moral.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. **Golpe do motoboy**. Sentença de parcial procedência. Irresignação das partes. Preliminar deduzida pela autora em contrarrazões. Alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade. Inocorrência. Recurso do réu que apresentou fundamentos fáticos e jurídicos,

¹ VENOSA, Sílvio de S. In Direito civil: responsabilidade civil Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

demonstrando seu inconformismo diante da r. decisão recorrida. Preenchidos os requisitos do artigo 1.010, do CPC. Mérito. Golpe do motoboy. **Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Autora que relatou ter sido vítima de golpe. Ligação telefônica do suposto funcionário do banco que solicitou a entrega dos cartões de crédito ao motoboy. Procedimento adotado pela autora. Negligência/imprudência ao entregar os cartões aos estelionatários, mesmo sabendo (ou devendo saber) que as instituições financeiras não costumam proceder desta forma. Autora que não confirmou a veracidade das informações recebidas pelo telefone, mediante prévio contato com o gerente da conta ou na agência. Golpe dependeu efetivamente da participação ativa da autora. Banco que também foi responsável pelo indevido desfalque, pois não fiscalizou de forma eficiente a atividade dos estelionatários. Compras realizadas no mesmo dia, com valores incompatíveis com o perfil da autora. Instituição financeira que deixou de glosar as operações incomuns operadas no cartão de crédito da autora. Participação (direta e indireta) de ambas as partes que impõe o reconhecimento de culpa concorrente, nos termos do art.945, do Código Civil. Sentença modificada para declarar a inexigibilidade da metade dos valores impugnados. Precedentes. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Sentença reformada em parte. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1032289-23.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo**

Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2024; Data de Registro: 26/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL CONTRATOS BANCÁRIOS AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL PREPARO RECURSAL SUFICIENTE INTERESSE DE AGIR CARACTERIZADO LEGITIMIDADE PASSIVA DA ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO - "GOLPE DO MOTOBOY" FRAUDADOR QUE EFETUOU TRANSAÇÕES DISTINTAS DO PADRÃO DE COMPORTAMENTO DA CONSUMIDORA FALHA NA OBSERVÂNCIA DO DEVER DE SEGURANÇA FORTUITO INTERNO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA DANO MATERIAL DIVIDIDO EM PARTES IGUAIS ENTRE OS LITIGANTES, DECLARANDO-SE A INEXIGIBILIDADE DE METADE DO DÉBITO DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO - CONTRATO DE SEGURO DE CARTÃO DE CRÉDITO QUE NÃO OFERECIA COBERTURA PARA O SINISTRO OCORRIDO INAPLICABILIDADE DO PRINCÍPIO DA CAUSALIDADE SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. Recurso da consumidora parcialmente provido. Recurso do banco desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1011750-78.2022.8.26.0529; Relator (a): Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 24/09/2024)

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA TRANSAÇÕES INDEVIDAS CARTÃO DE CRÉDITO FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CULPA CONCORRENTE DANOS MORAIS I- Sentença de parcial procedência Apelos de ambas as partes II **Relação de consumo caracterizada Inversão do ônus da prova Autora vítima do denominado 'golpe do motoboy' Compras efetuadas fraudulentamente com o cartão de crédito da autora Transações impugnadas que foram**

realizadas fora do padrão normal da autora Dever dos réus de checar a regularidade das operações, sobretudo porque fugiam ao padrão de gastos da consumidora Réus que não provaram a legitimidade das transações Falha no sistema de segurança dos réus caracterizada Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno Orientação adotada pelo STJ no Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR Art. 1.036 do NCCP Súmula nº 479 do STJ Autora, contudo, que não se acautelou e disponibilizou a fraudadores meios para efetivarem o ilícito Autora que agiu de forma descuidada ao entregar a desconhecido seu cartão de crédito com chip, contribuindo para a ocorrência do evento danoso Culpa concorrente caracterizada - Inteligência do art. 945 do CC Débitos impugnados que devem ser repartidos em igual proporção entre as partes Precedentes deste TJSP III- Danos morais não caracterizados Autora que, com sua conduta, colaborou para a efetivação da fraude Inexistência, ademais, de negativação do nome da autora Indenização por danos morais indevida Condenação afastada IV- Sentença parcialmente reformada Reconhecida a culpa concorrente da autora, declarando-se a inexigibilidade de metade do valor das transações com o cartão de crédito questionadas Sucumbência recíproca - Apelo dos réus parcialmente provido, prejudicada a apreciação do apelo da autora." (TJSP; Apelação Cível 1024204-09.2023.8.26.0577; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024)

Assim, **fica mantida a r. sentença por seus próprios fundamentos.**

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, *in verbis*, os honorários advocatícios arbitrados em favor do advogado da parte ré devem ser majorados para 11% sobre o valor que a autora sucumbiu (danos morais), observada a concessão do benefício da justiça gratuita para a parte autora (fls. 66).

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados.

Com estes fundamentos, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da parte autora.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora