



Registro: 2026.0000317510

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004731-93.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante FRANCINETE DA SILVA TRINDADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1004731-93.2022.8.26.0602

Comarca: Sorocaba – 5ª Vara Cível

Apelante: Francinete da Silva Trindade

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Pedro Luiz Alves de Carvalho

VOTO Nº 5.334

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Empréstimo consignado não reconhecido pela consumidora. Sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade do contrato e da dívida, condenou a instituição financeira à restituição em dobro das parcelas descontadas e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, determinando, ainda, a restituição pela autora do valor creditado em sua conta no montante de R\$ 2.901,16, diante da ausência de comprovação de devolução válida ao banco. Recurso exclusivo da autora. Incontroversa a inexistência de contratação válida, especialmente diante da ausência de comprovação da autenticidade da assinatura e da renúncia da instituição financeira à produção de prova pericial grafotécnica que lhe incumbia, mantida a declaração de inexigibilidade do débito. Comprovado o efetivo crédito do valor do empréstimo na conta da autora. Pagamento direcionado a terceiro estranho à lide. Ausência de demonstração de que a destinação equivocada do valor decorreu de falha imputável à instituição financeira. Inexistência de prova de que o canal utilizado era oficial ou que o banco tenha concorrido para o erro de forma juridicamente relevante. Pagamento realizado a pessoa diversa que não possui efeito liberatório perante o credor quando não comprovada a sua responsabilidade pelo desvio. Vedação ao enriquecimento sem causa que impõe a restituição do valor creditado à autora, assegurada a possibilidade de compensação com os créditos reconhecidos em seu favor, a fim de evitar duplicidade e preservar o equilíbrio patrimonial entre as partes. Valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 que se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto. Valor compatível com a extensão do abalo, com a natureza do ilícito e com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Inexistência de elementos que indiquem agravamento extraordinário do sofrimento apto a justificar majoração. Medidas de recomposição patrimonial cumulativamente deferidas, inclusive repetição em dobro dos valores descontados, que conferem resposta suficiente no plano material e atendem à

função pedagógica da condenação. Manutenção do valor arbitrado. Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito com pedidos de indenização por danos morais ajuizada por Francinete Da Silva Trindade, em face de Banco Mercantil do Brasil S/AS/A contra a r. sentença de fls. 158/162, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente a demanda a ação, declarando a inexigibilidade do contrato e da dívida, condenando-se o réu à restituição em dobro das parcelas efetivamente descontadas e ao pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$ 5.000,00, mas determinando-se, também, que a autora restituísse ao banco o valor creditado (R\$ 2.901,16), sob o fundamento de que, embora a autora alegasse ter devolvido a quantia para cancelamento do contrato, o pagamento por ela realizado teria sido direcionado a terceiro.

Em suas razões recursais (fls. 165/171) alega, em síntese, que efetuou a devolução integral do valor do empréstimo tido por fraudulento por meio do canal de atendimento disponibilizado pela própria instituição financeira, notadamente via aplicativo de mensagens instantâneas, no qual lhe teria sido fornecida chave PIX para restituição. Alega que, após realizar a transferência, a instituição financeira passou a afirmar que a chave indicada não lhe pertencia, circunstância que, em seu entender, evidencia falha na prestação do serviço bancário e reforça a ausência de culpa da consumidora. Sustenta, ainda, que o Juízo de origem teria atribuído indevidamente à autora a responsabilidade pelo depósito realizado a estelionatários, ignorando a dinâmica do golpe e a vulnerabilidade do consumidor diante de mecanismos sofisticados de fraude eletrônica.

A apelante também impugna o valor arbitrado a título de

indenização por danos morais, sustentando que a quantia fixada não reflete a gravidade da conduta da instituição financeira e precisou empreender esforços para solucionar a irregularidade. Defende que o montante deve ser majorado para atender às finalidades compensatória e pedagógica da reparação civil, considerando a extensão dos prejuízos experimentados e a necessidade de desestimular práticas semelhantes.

Ao final, requer o provimento do recurso para que seja reformada integralmente a sentença, afastando-se a obrigação de restituição do valor de R\$ 2.901,16 à instituição financeira, reconhecendo-se que a devolução já foi realizada pela autora por meio de canal oficial do banco, bem como para que seja majorada a indenização por danos morais em patamar mais condizente com as peculiaridades do caso concreto

Não houve apresentação de contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

A lide encerra relação de consumo, pois a autora figurou na última etapa da cadeia de produção e distribuição dos serviços bancários regularmente fornecidos pelo apelado, nos termos dos arts. 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No mérito, a controvérsia recursal se concentra em dois pontos centrais: a subsistência da obrigação de a autora devolver ao banco o

valor de R\$ 2.901,16 creditado em sua conta, apesar do pagamento que alega ter realizado, e a adequação do valor arbitrado a título de danos morais.

A r. sentença reconheceu, corretamente, que não ficou comprovada a contratação pela autora, o que conduz à inexigibilidade do empréstimo e de seus efeitos, conclusão que se harmoniza com a dinâmica probatória do caso, especialmente porque a instituição financeira, embora pudesse robustecer sua versão, renunciou à prova pericial grafotécnica que havia sido determinada e cujo encargo processual lhe incumbia, circunstância que, na origem, foi expressamente valorada em desfavor do réu.

Isso, contudo, não elimina um dado fático incontroverso destacado na própria sentença: houve efetivo crédito do valor do empréstimo na conta da autora.

Em hipóteses como esta, em que o contrato é tido por inexigível, a recomposição do equilíbrio patrimonial exige que se evite enriquecimento sem causa de qualquer das partes.

De um lado, o banco deve suportar as consequências do defeito do serviço e restituir aquilo que indevidamente descontou e de outro, o consumidor não pode conservar vantagem patrimonial líquida proveniente de quantia que não lhe era devida, se não demonstrado que a devolveu ao verdadeiro credor em canal idôneo.

Embora a autora alegue ter realizado a devolução para cancelamento, o pagamento foi destinado a terceiro, razão pela qual não

se poderia atribuir ao banco a irregularidade, subsistindo o dever de restituição do valor recebido.

Para que esse desfecho fosse afastado, seria indispensável que o conjunto probatório evidenciasse, com segurança, que o pagamento a terceiro ocorreu por falha atribuível ao próprio banco.

O que se extrai é que o pagamento foi direcionado a terceiro, sem que a sentença tenha identificado nexos aptos a imputar ao banco essa destinação.

A circunstância de o consumidor ter agido acreditando estar quitando o valor, ainda que reveladora de vulnerabilidade e de boa-fé subjetiva, não produz automaticamente efeito liberatório perante o credor quando a prestação é realizada a pessoa diversa, sobretudo se ausente demonstração de que o credor concorreu para o erro de modo juridicamente relevante.

Em outras palavras, o pagamento a terceiro, por si, não extingue a obrigação de restituir o valor ao banco que o creditou, permanecendo à autora, conforme o caso, a via própria para buscar ressarcimento daquele que recebeu indevidamente ou dos responsáveis pelo desvio, inclusive no âmbito criminal, sem que isso autorize transferir o prejuízo ao réu sem o suporte fático necessário.

Mantém-se, portanto, a determinação de restituição do montante de R\$ 2.901,16 ao banco, com os consectários fixados na origem, e a possibilidade de compensação de créditos recíprocos nos limites do que foi expressamente autorizado na sentença, justamente

para evitar duplicidades e viabilizar liquidação racional do saldo final.

A fixação do dano moral não se presta a instaurar mecanismo de ganho patrimonial, mas a proporcionar à vítima compensação razoável pelo abalo experimentado e, ao mesmo tempo, sinalizar ao ofensor a necessidade de aprimoramento de sua conduta, sempre com observância dos critérios de proporcionalidade e moderação, à vista das circunstâncias concretas do caso.

No caso, observa-se que o próprio provimento jurisdicional de primeiro grau assegurou, de forma cumulativa, medidas de recomposição patrimonial aptas a neutralizar os efeitos econômicos da conduta, ao declarar a inexigibilidade da dívida e determinar a restituição em dobro das parcelas descontadas, o que confere ao conjunto da tutela caráter suficientemente eficaz no plano material, reservando à indenização moral o papel específico de compensar o abalo extrapatrimonial, sem se confundir com a restituição.

Assim, a quantia de R\$ 5.000,00 se mostra compatível com a extensão do dano moral verificado, considerando-se a natureza do ilícito, a repercussão prática dos descontos indevidos no período apurado, a inexistência, nos elementos do processo, de circunstâncias adicionais de agravamento extraordinário do sofrimento e a necessidade de preservar coerência e moderação na resposta indenizatória.

Ademais, a majoração pretendida não se impõe como providência indispensável para assegurar a finalidade pedagógica da condenação, pois a instituição financeira já suportará consequências relevantes pela via patrimonial, especialmente pela repetição em dobro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos descontos, o que, no conjunto, representa resposta suficientemente expressiva para desestimular falhas análogas.

Assim, ausente elemento concreto que evidencie insuficiência do valor fixado para cumprir as funções compensatória e preventiva, a manutenção do valor indenizatório é medida que melhor se ajusta aos parâmetros de razoabilidade.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso de apelação.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica