



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000256269**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004993-50.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 24 de março de 2026.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 15343**

**APELAÇÃO Nº 1004993-50.2024.8.26.0286**

**COMARCA: ITU – 3ª VARA CÍVEL**

**APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**

**APELADA: MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA)**

**JUIZ: FERNANDO FRANÇA VIANA**

APELAÇÃO. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. GOLPE FALSO FUNCIONÁRIO INSS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. CULPA CONCORRENTE DA AUTORA. DANOS MORAIS INEXISTENTES. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

A r. sentença de fls. 248/254 julgou procedentes os pedidos ação de declaratória e indenizatória proposta por **MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.** para: “a) *DECLARAR a inexigibilidade do débito relativo aos descontos mensais de todo e qualquer valor referente aos contratos impugnados nos autos na conta corrente da requerente; b) CONDENAR a requerida à devolução para a autora de todos os valores indevidamente descontados da sua conta corrente/benefício previdenciário, de forma simples, em montante a ser apurado em sede de cumprimento de sentença mediante apresentação dos comprovantes de desconto. Os valores devem ser devidamente atualizados a contar de cada desconto, acrescido de juros mensais a contar da citação; c) DETERMINAR que o requerido providencie o cancelamento do contrato de cartão de crédito celebrado entre as partes no prazo de quinze dias a contar do trânsito em julgado; d) CONDENAR o requerido ao pagamento para a autora da quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais devidamente atualizada a partir desta data (Súmula 362, STJ), acrescida de juros mensais a contar da citação. (...) Fica autorizado a compensação da condenação com o montante depositado na conta corrente da autora. Outrossim, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, fixo em 10% sobre o valor da condenação.*”



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, recorre a instituição financeira às fls. 258/276 somente para afastar os danos morais ou alternativamente minorá-los.

Recurso tempestivo e regular. Contrarrazões às fls. 282/287. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso e, quanto ao seu objeto, merece ser provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por **MARIA DE FÁTIMA RODRIGUES** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, e para melhor compreensão dos fatos, adoto o relatório da r. sentença: *“Alega, em síntese que é pensionista do INSS e foi surpreendida, no mês de abril de 2024, com uma movimentação atípica em sua conta corrente. Afirma que foram contratos dois empréstimos nos valores de R\$ 15.705,50 e R\$3.466,04, respectivamente, sem sua autorização. Aduz, ainda, que houve, sem sua anuência, a emissão de cartão de crédito com duas operações de crédito consignado no valor de R\$ 1.995,00, cada. Afirma, que foi vítima de fraude bancária. Sustenta que os descontos são indevidos e que provocaram danos materiais e morais. Esgotados os meios amigáveis, ajuizou a presente demanda. Pretende a concessão de tutela de urgência para suspender os descontos dos empréstimos impugnados e uso do cartão de crédito. Ao final, requereu a procedência da ação.”*

Sobreveio sentença que julgou procedentes os pedidos, contra o que se insurge a instituição financeira somente quanto aos danos morais. Portanto, em relação aos demais pedidos, declaração de inexigibilidade dos débitos, cancelamento cartão crédito e devolução de descontos realizados no benefício previdenciário da parte autora, já se encontram superados, conforme conclusão singular:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Pretende a parte autora a declaração de inexigibilidade de dois empréstimos nos valores de R\$ 15.705,50 e R\$3.466,04, e a emissão de cartão de crédito com duas operações de crédito consignado no valor de R\$ 1.995,00, cada. Afirma que não realizou a contratação e que foi vítima de fraude. Determinada a realização da perícia grafotécnica diante da impugnação da veracidade das assinaturas do contrato pela autora, a prova foi declarada preclusa por culpa do banco requerido. Portanto, presume-se como verdadeira a alegação da autora de que as assinaturas dos documentos não são verdadeiras. Dessa maneira, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do débito.”*

No que concerne aos danos morais, com elevado respeito ao Juiz Singular, a r. sentença merece ser reformada. Explico.

A parte autora não descreveu em sua exordial que havia sido vítima de um golpe, mas apenas que: *“Fls. 02- No início do mês de abril do presente ano, ao comparecer à agência do banco réu com o objetivo de realizar o saque de seus rendimentos mensais, **a autora, surpreendida, notou através do extrato bancário uma movimentação atípica em sua conta.**”*

Todavia, no boletim de ocorrência de fls. 32/33, assim prestou esclarecimento: “Comparece nesta unidade distrital, a vítima, alegando que no dia 15/04/2024, por volta das 12h00 da manhã, estava em sua residência com sua sobrinha Gislaine, quando a mesma chamou a vítima, dizendo que havia alguém no portão de sua casa. Ocorre que ao sair no portão, verificou que se tratava de um suposto funcionário do INSS, o qual não se recorda o nome, porém o mesmo disse



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para a vítima que teria que fazer prova de vida. **Por outro lado, a vítima sequer desconfiou que se tratasse de um golpe de estelionato e forneceu seus dados pessoais e inclusive recusou que tirasse uma foto sua, mas devido a insistência, a vítima deixou. (...)**”

Em contestação, a culpa concorrente foi arguida pela instituição financeira, fls. 119/126. Por sua vez, em réplica de fls. 187/191, a autora nada se pronunciou a respeito de golpe, mas de responsabilidade objetiva do banco pelas operações questionadas, não podendo alegar eventual ofensa ao princípio da decisão não surpresa (artigo 10 do CPC).

No meu sentir, a ação teve seu curso como se fosse apenas uma simples declaratória, tanto que na r. sentença, não houve pronunciamento sobre o golpe e inclusive foi solicitada perícia digital nos contratos, o que de certo, era desnecessário.

A par disso, descabe, a indenização por danos morais, a qual na origem, foi pautada nos descontos previdenciários da parte autora:

*“É evidente que a conduta da ré provocou dissabores a autora, que não podem ser considerados como corriqueiros. A fonte de renda da requerente é o valor depositado em sua conta corrente. Está claro que a autora conta com o valor do seu benefício para viver e os descontos indevidos provocaram diversos danos para a composição das suas finanças.”*

Não se descarta que tudo isso trouxe infortúnios para a Autora pelo fato de ser vítima de um golpe, até porque hoje em dia, qualquer ser humano está sujeito a golpes, entretanto, **não se pode ignorar que a própria autora teve papel importante na ocorrência do golpe (culpa concorrente), ao fornecer dados pessoais e autorizar uma selfie, afastando assim a responsabilidade da parte ré por eventual dano moral sofrido.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesta intelecção:

*APELAÇÃO CÍVEL. Ação de restituição por falha de serviço bancário cumulada com indenização por danos materiais e morais. Estelionato. Terceiros que se passaram por funcionários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), para suposta realização de "prova de vida" do autor, ação na qual realizaram empréstimos em nome dele, através de uso de sua imagem (biometria facial) e documentos. Falha das requeridas na adoção de procedimentos de segurança anti-estelionato, de sua responsabilidade, visto que responsável pela guarda do dinheiro do correntista apelante. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira, ensejadora de restituição, de forma simples, dos valores descontados do autor. Indenização por danos morais incabível, por não haver violação de direito da personalidade do requerente, causados pelas requeridas, além de culpa concorrente daquele. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014749-78.2024.8.26.0320; Relator (a): Rogério Danna Chaib; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2025; Data de Registro: 01/09/2025)*

No mesmo sentido: (TJSP; Apelação Cível 1000565-25.2023.8.26.0653; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Vargem Grande do Sul - 2ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025)



**Deixo registrado que não dou de ombros que a parte autora é idosa, e teve descontos em seu benefício previdenciário, o qual será ressarcido, mas não se pode ignorar que contribuiu para a realização do golpe.**

Aqui o prudente é que as partes retornem ao *status quo ante*, até porque a autora não se beneficiou dos valores depositados a título de empréstimos, que se esvaíram em diversas operações de PIX e compras.

Por tais razões, **é o caso de acolher a irresignação da instituição financeira e afastar sua condenação em danos morais**, remanescendo as demais condenações (declaração inexigibilidade débito, devolução de valores descontados e cancelamento do cartão de crédito).

**Conseqüentemente, a sucumbência deve ser revista**, devendo cada parte arcar com 50% das custas e despesas. No que se refere aos honorários de sucumbência, o réu deverá arcar com 10% do valor da condenação (somatória dos débitos declarados inexigíveis e devolução dos descontos). Por sua vez, a autora arcará com 10% sobre o valor pretendido de danos morais, devidamente atualizados, ressalvada a justiça gratuita, no que couber.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, nos termos  
deste voto.

**CÉSAR ZALAF**  
**Relator**