



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000222703

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005503-82.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante/apelado SUELI DE JESUS RAMOS CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA.

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 parcial, 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 16 de março de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32.657

APELAÇÃO Nº: 1005503-82.2025.8.26.0624

APELANTE/APELADA: SUELI DE JESUS RAMOS CARDOSO

APELANTE/APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA

COMARCA: TATUÍ

JUIZ “A QUO”: RUBENS PETERSEN NETO

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação Declaratória e Indenizatória. – Contratos Bancários – “Golpe da falsa central” – Transações e descontos fraudulentos – Sentença de parcial procedência – Insurgência da Autora que prospera em parte, sem o sucesso o Recurso do Réu - Fraude realizada incontroversa - Imputação da culpa a terceiro não identificado, ou a própria vítima, de forma concorrente – Impossibilidade - Estelionatários se valerem de dados pessoais sigilosos da Autora e do próprio Réu – Transações que destoam em extrema demasia do perfil da Requerente – Falha na segurança do Requerido - Dever de indenizar consubstanciado no artigo 14, “caput”, do CDC, e Súmula nº 479, do E. STJ – Descontos desautorizados realizados em benefício previdenciário de aposentada, idosa e viúva – Danos morais “in re ipsa” – Configuração - Fixação da indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) – Pertinência do valor, observado os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e as características específicas do caso em tela – Inexistência, contudo, de fatos extraordinários a justificarem a fixação da condenação em montante acima dos parâmetros utilizados por esta C. Câmara em situação análoga – Compensação de valores – Impossibilidade – Consumidora que não mantém a posse da verba correspondente aos negócios jurídicos questionados – Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO E RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO para se condenar o Banco Réu ao pagamento de indenização pelos danos morais configurados.

Trata-se de Recursos de Apelação interposto em face da r. Sentença de fls. 243/248, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na “Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica c.c. Repetição Indébito c.c. Indenização por Dano Moral”, ajuizada por Sueli de Jesus Ramos Cardoso, em face de “Banco Mercantil do Brasil S/A”, para declarar a inexistência de

relação jurídica entre as Partes referente às contratações impugnadas pela Autora, em especial o cartão de crédito com RMC e empréstimos consignados realizados sem sua autorização, e condenar o Réu à restituição na forma simples (não em dobro) de todos os valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da Autora.

Reconhecida a sucumbência recíproca, porém não equivalente, houve a divisão da condenação das Partes ao pagamento dos ônus sucumbenciais, arcando a Requerente com o equivalente a 70% (setenta por cento) do valor das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, fixados na proporção de 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, arcando o Banco Réu com o restante.

Primeiramente, em face da r. Sentença, foram opostos Embargos de Declaração pelo Banco Réu (fls. 252/255), os quais foram conhecidos, porém não providos, nos termos da r. Decisão de fls. 266/268.

Inconformada, apela a Autora (fls. 259/264), iniciando sua exposição pugnando pela concessão incidental dos benefícios da Justiça Gratuita e enumerando as condutas do Banco Réu que entende caracterizadas como ato ilícito em cotejo com os termos da r. Sentença recorrida.

Diante destes destaques, frisa a responsabilidade objetiva do Réu em relação aos fatos descritos, na forma como prevê a Lei Consumerista, concluindo que restou configurada a lesão moral aos seus interesses, que deve corresponder à condenação daquele ao pagamento da indenização correspondente, no valor que aponta, não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Requer, por fim, o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença apenas nestes termos.

Por sua vez, também recorre o Banco Réu (fls. 272/294), iniciando a sua exposição com a síntese dos fatos processuais que entende relevantes, especialmente diante do teor da r. Sentença recorrida.

Quanto ao mérito recursal em si, frisa os fatos narrados pela Autora em sua causa de pedir imediata, pugnando, sequencialmente, pelo reconhecimento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistência de ato ilícito que lhe possa ser imputado diante da aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso “II”, do Código de Defesa do Consumidor, dado que os danos descritos tiveram origem na conduta da própria vítima, e na prática de fraude por terceiros.

Para tanto, apresenta extenso relato acerca dos documentos que colacionou nos Autos a comprovarem suas teses (fls. 275/278), inclusive a transferência de valores a terceiros, seguida de precedentes que elenca, indicando ser inaplicável o teor da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça no caso concreto.

Logo, conclui que não pode ser responsabilizado pelos danos materiais sofridos pela Autora.

E segue nesta toada, repisando sucessivamente suas teses recursais, divagando sobre o tema, ora sob outros aspectos, porém sem alterar no cerne de suas premissas.

Derradeiramente, pleiteia de forma subsidiária a compensação do valor da condenação com aqueles entregues à Autora, bem como destaca sua intenção em prequestionar a matéria.

Requer, por fim, o provimento do Recurso para a reforma da r. Sentença, com o final reconhecimento da improcedência da Demanda.

Recursos processados regularmente, sem apresentação das Contrarrazões (fl. 299).

É o breve Relatório.

Respeitadas profundamente as razões de decidir exaradas, a Insurgência apresentada pela Autora deve ser parcialmente acolhida, sem o mesmo sucesso o Apelo do Banco Réu.

Diante da pertinência temática, os Recursos serão analisados de forma conjunta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, deve ser frisado, por importante, que as questões de fato, a fraude realizada, o prejuízo sofrido e o “modus operandi” dos fraudadores, e especialmente, a conduta do Requerido após a detectar a fraude, restaram incontroversos nos Autos, o que se mostra deveras relevante para a análise do mérito da Demanda.

Isto posto, tem-se que os fraudadores, na posse de dados pessoais e sigilosos da Autora, utilizando-se de comunicação telefônica registrada em nome no Banco Réu, se identificando como seus funcionários, induziram a consumidora Apelante a fornecer seus dados pessoais para realizar diversas transações fraudulentas, especificamente com a contratação de um empréstimo, seguido de diversas transações via “PIX”, em favor de “WS Soluções Contábeis Ltda.”, Empresa não qualificada nos Autos.

Desta forma, reconhecida a prática de fraude por criminosa se identificando como preposta do Banco Requerido e utilizando falso canal de atendimento bancário, na posse de dados essenciais, tanto do consumidor, quanto da Instituição Financeira; inerente que tal fato deve ser reconhecido como fortuito interno e falha na prestação de serviços e na segurança daquele.

Ademais, tal se deu com o completo desrespeito ao perfil da correntista, ausente qualquer prova em sentido contrário.

De mais a mais, a prova documental produzida pelo Requerido se mostra totalmente calcada em telas sistêmicas, elaboradas unilateralmente, de forma que, se a produção de prova pericial para comprovar suas alegações, tais não podem ser consideradas.

De toda sorte, mesmo diante desta narrativa, tal não altera o cerne da

causa de pedir da Autora, especialmente mantendo incólume a tese acerca da interpelação de terceiros possuidores de dados sigilosos a perpetrarem a fraude descrita.

Consequentemente, inevitável se reconhecer a responsabilidade do Requerido, frisando que Instituições Financeiras são responsáveis pelas operações realizadas em seu âmbito de atuação, de forma objetiva, conforme Jurisprudência sedimentada neste sentido, nos termos da Súmula nº 479, da Insigne Corte Especial, “in verbis”:

“As Instituições Financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Logo, irrelevante que a fraude tenha ocorrido por atuação de terceiros, sendo certo que cabia ao Banco Réu zelar pela incolumidade e sigilo destes dados, bem como não se verifica qualquer hipótese de culpa da vítima, ainda que de forma concorrente.

Frisa-se, por importante, que todos os fatos acima elencados restaram incontroversos nos Autos.

Consequentemente, restou efetivamente comprovada a nítida falha na prestação dos serviços pelo Banco Apelante, e assim, não havendo lastro jurídico a justificar a realização de qualquer das condutas realizadas, inerente o reconhecimento da prática de ato ilícito pelo Requerido, o qual, portanto, deve ser responsabilizado, nos exatos termos do artigo 186 e 927, ambos do Código Civil.

Com base na premissa supra, insofismável que os fatos narrados na Exordial não podem ser considerados, em qualquer hipótese, como mero ilícito contratual ou aborrecimento ordinário, tendo em vista que se trata de hipótese de retenção de verba de natureza alimentar, em completo descompasso com o princípio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da boa-fé contratual e ao arrepio das normas consumeristas.

Ora, tais fatos não podem ser considerados como mero dissabor cotidiano, ainda mais quando notória a hipossuficiência técnica e econômica da Autora, aposentada, idosa e viúva, e conforme a descrição supra dos fatos ocorridos, tal prática configura inegável dano moral, “in re ipsa”, pois evidente o prejuízo psíquico da vítima.

Ademais, a configuração do ilícito indenizável se dá com o próprio início da realização dos descontos desautorizados, especialmente, pois trata-se de hipótese de inegável dano oriundo de acidente de consumo consubstanciado na falha da prestação de serviços, razão pela qual responde o Réu pelos danos que causar de forma objetiva, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Dentro deste contexto, se mostra adequada a condenação do Réu ao pagamento da indenização pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), de acordo com os fundamentos supra citados, tudo com base nos sempre imprescindíveis critérios de proporcionalidade e razoabilidade, e em atenção aos critérios usualmente aplicados por esta Colenda Câmara em situações análogas, destacando, especialmente, como dito supra, a realização dos descontos relativamente altos diretamente em benefício previdenciário de pessoa com idade avançada.

Por outro lado, inviável a condenação do Demandado nos valores pleiteados pela consumidora, tendo em vista que não se viu conduta ou dano excepcionais e extraordinários, que ultrapassem aqueles inerentes ao próprio ilícito perpetrado, especialmente diante do valor relativamente baixo dos descontos realizados.

Desta forma, alterada substancialmente a sucumbência no caso vertente, tal condenação deve ser revista; porém, destacando a improcedência do pedido relativo à devolução em dobro dos valores indevidamente retidos, e em atenção ao teor da Súmula nº 326, do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

Assim, o Banco Réu deve arcar com o pagamento dos ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais na proporção de 75% (setenta e cinco por cento), arcando a Autora com o restante, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, com honorários advocatícios sucumbenciais fixados na proporção de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa.

Por fim, quanto a compensação de valores, impertinente sua aplicação, dado que restou demonstrado nos Autos que a Requerente não manteve os valores do negócio jurídico em sua posse, sendo tais transferidos via “PIX”, em favor de “WS Soluções Contábeis Ltda.”.

Sendo assim, deve ser dado parcial provimento ao Recurso da Autora, com a parcial reforma do r. “*decisum*” de Primeiro Grau, para se condenar o Réu ao pagamento da indenização pelos danos morais fixada em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com aplicação de juros legais a partir do ilícito praticado, ou seja, da data do primeiro desconto realizado, em cálculo a ser realizado em sede de cumprimento de sentença; bem como, ao pagamento dos ônus sucumbenciais na proporção de 75% (setenta e cinco por cento), arcando a Autora com o restante, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, com honorários advocatícios sucumbenciais fixados na proporção de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa; e improvido o Recurso do Réu.

Oportunamente, restam as Partes advertidas de antemão que a interposição de recurso de Embargos de Declaração com a mera repetição das teses recursais apresentadas de forma injustificada e com caráter meramente protelatório, buscando a mera revisão das conclusões ora expostas ou de teses recursais devidamente analisadas, ensejará a aplicação das multas processuais ao eventual Recorrente, nos termos dos artigos 80 e 1.026, parágrafo segundo, do Código de Processo Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (AgInt no AREsp nº 888531/RS, Ministro Luís Felipe Salomão, DJ 15/03/2017).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU E DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, para se condenar o Réu ao pagamento da indenização pelos danos morais fixada em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com aplicação de juros legais a partir do ilícito praticado, ou seja, da data do primeiro desconto realizado, em cálculo a ser realizado em sede de cumprimento de sentença; bem como, ao pagamento dos ônus sucumbenciais na proporção de 75% (setenta e cinco por cento), arcando a Autora com o restante, observada a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, com honorários advocatícios sucumbenciais fixados na proporção de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, mantida, no mais, na totalidade a r. Sentença proferida.

Penna Machado

Relatora