



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000041789

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005685-86.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada REGINA HELENA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 14650

APELAÇÃO Nº 1005685-86.2024.8.26.0597 – Sertãozinho

APELANTE: Banco Mercantil do Brasil S.A.

APELADA: Regina Helena da Silva

JUÍZA: Ana Carolina Aleixo Cascaldi Marcelino Gomes Cunha

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e débito cumulada com pedido de tutela antecipada e indenização por danos morais e materiais.

Sentença de procedência.

Apelação – Banco que sustenta a validade do negócio jurídico, alegando uso de cartão e senha pessoal, bem como culpa exclusiva da vítima – Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação em danos materiais e morais, a impossibilidade de devolução em dobro, a necessidade de devolução do valor creditado em conta e a redução dos honorários advocatícios.

Razões de decidir – Autora vítima de golpe no interior da agência bancária – Realização de vultosos empréstimos e saques que destoam do perfil da consumidora – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Risco da atividade – Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório quanto à regularidade das operações realizadas que compete ao banco – Falha no dever de segurança verificada – Fortuito interno que não exclui o dever de indenizar – Danos materiais – Restituição devida, contudo, de forma simples – Ausência de má-fé comprovada da instituição financeira que justifique a repetição em dobro – Precedentes – Retorno ao status quo ante – Necessidade de compensação dos valores creditados na conta da autora com aqueles a serem restituídos, a fim de evitar enriquecimento sem causa – Danos morais configurados – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Manutenção do valor de R\$ 5.000,00 – Base de cálculo – Sentença que fixou a verba sobre o proveito econômico – Existência de condenação pecuniária líquida e certa – Observância da ordem de preferência estabelecida no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil – Fixação em 10% sobre o valor da condenação – Montante que remunera condignamente o causídico sem onerar as partes de forma desproporcional.

**Sentença parcialmente reformada.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 210/213, cujo relatório se adota, que **julgou procedente** a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais ajuizada por **Regina Helena da Silva** em face de **Banco Mercantil do Brasil S.A.**, para: (i) confirmar a tutela de urgência; (ii) declarar a inexistência dos débitos relativos aos contratos indicados na inicial; (iii) condenar a ré a restituir em dobro os valores que a autora tinha em conta corrente e que foram subtraídos, bem como os valores descontados indevidamente; e (iv) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sucumbente, o requerido foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido.

Insurge-se o requerido (fls. 216/230), **Banco Mercantil do Brasil S.A.**, buscando a reforma da sentença. No mérito, em síntese, argui o seguinte: **a)** a validade das contratações e transações, alegando que foram realizadas mediante uso de cartão original e senha pessoal intransferível; **b)** a culpa exclusiva da vítima (excludente de responsabilidade), que teria agido com desídia ao aceitar ajuda de terceiros ou não zelar pela guarda de seus dados, afastando o nexo causal; **c)** a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, alegando não se tratar de fortuito interno; **d)** a inexistência de danos materiais e morais, ou subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório; **e)** a impossibilidade de repetição em dobro do indébito, ante a ausência de má-fé.

Contrarrazões às fls. 233/239.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido e complementado (fls. 231/232 e 246/247).

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e do preparo, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Narra a parte autora que, em 11/05/2024, esteve na agência do banco réu para efetuar um saque. Ao tentar sair, percebeu que a tela do terminal permanecia aberta. Ao retornar para encerrar a operação, seu cartão foi retido ("engolido") pela máquina. Ato contínuo, utilizou um telefone acoplado ao terminal (ou disponibilizado no local/por terceiro no contexto do golpe) para contatar o suporte, acreditando falar com o banco, momento em que foi orientada e acreditou ter bloqueado o cartão. Posteriormente, descobriu a realização de diversos empréstimos e o esvaziamento de seu saldo bancário (R\$ 5.110,87), além da contratação de mútuos consignados não reconhecidos.

Feito este breve resumo dos fatos, destaca-se que, ao caso em

análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da **Lei n. 8.078**, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula nº 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse contexto, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, VIII, do CDC**.

Da análise dos autos, entretanto, **observa-se que o réu se limitou a alegar a regularidade das operações de forma genérica**, sem impugnar especificamente os apontamentos da autora, que, por sua vez, acostou aos autos documentação capaz de trazer verossimilhança aos fatos, sobretudo o Boletim de ocorrência (fls. 18/19) e os extratos bancários após os eventos danosos (fls. 41/43), para comprovar os fatos constantes em sua inicial.

E, conquanto não se olvide, na espécie, que a operação impugnada tenha ocorrido após o acesso de terceiros à conta da autora, mediante **crime**, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Nessa linha de raciocínio, ainda que, em um primeiro momento, as operações ora impugnadas tenham sido realizadas mediante o uso dos dados da apelada, **não está afastada da instituição financeira a adoção de diligências para evitar sua consecução, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista**.

Assim, **não há que se falar em culpa concorrente da parte autora ou de terceiros**, que possa excluir a responsabilidade do réu pela falha na prestação dos seus serviços.

Note-se que, *in casu*, a instituição financeira permitiu a contratação de múltiplos empréstimos de alto valor em um curto espaço de tempo, seguidos de saques e compras que exauriram o saldo da conta – o que destoava das movimentações típicas de sua cliente, pessoa idosa que utilizava a conta essencialmente para o recebimento de benefício previdenciário. Aplica-se, portanto, a **Súmula n. 479 do STJ**: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

Assim, não tendo a instituição financeira adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, é incontroverso que esta concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade, de sorte que se impõe sua condenação.

Diante do exposto, **é certo o dever de declarar inexistentes os débitos e responsabilizar o banco**.

Todavia, admite-se tão somente a **devolução simples do indébito**,

haja vista a ausência de comprovação de má-fé do demandado, consoante pacificado por esta 12ª Câmara de Direito Privado, atentando-se ao princípio da colegialidade, em conformidade ao disposto no artigo 926 do Código de Processo Civil. □□□

Nesse contexto, seria imprescindível a comprovação da prova do dolo ou má-fé do banco réu para viabilizar a concessão da restituição em dobro, uma vez que o simples reconhecimento judicial de que o valor reclamado fora descontado de forma indevida não basta para configurar tais elementos subjetivos. A propósito: “A presunção de boa-fé é princípio geral de direito universalmente aceito, sendo milenar a parêmia: a boa-fé se presume; a má-fé se prova.” (REsp n. 956.943/PR, relatora Ministra Nancy Andrichi, relator para acórdão Ministro João Otávio de Noronha, Corte Especial, julgado em 20/8/2014, DJe de 1/12/2014.). □□

No caso em tela, embora tenha havido falha na segurança, as transações foram realizadas com a aparência de regularidade sistêmica (uso de cartão e senha), fruto do ardil de terceiros. Não restou comprovada a má-fé da instituição financeira na cobrança inicial ou nos descontos, mas sim uma falha operacional em detectar a fraude.

Assim, a restituição dos valores descontados indevidamente e do saldo subtraído da conta deve ocorrer de **forma simples**, e não em dobro, recompondo-se o patrimônio da autora ao estado anterior.

Os índices de juros e correção deverão observar as previsões dos artigos 389 e 406, do Código Civil, alterados recentemente pela Lei 14.905/24, incidindo a correção desde a data do efetivo prejuízo e os juros desde a citação.

Não obstante, com relação à condenação do réu ao pagamento de **indenização por danos morais**, verifica-se que o pedido de seu afastamento não encontra respaldo, porquanto **não há dúvida de que a falta de segurança no sistema violou o direito do consumidor, causando-lhe prejuízos de ordem moral.**

A obrigação de indenizar pelos danos morais experimentados, nesse passo, prescinde de prova do efetivo prejuízo, pois são aqueles danos que emergem “in re ipsa”, isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto (“iuris et de jure”) e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo “da natureza das coisas” que o sofrimento impingido era indiscutível.

No arbitramento da indenização devida pela reparação do dano moral, o juiz deve relevar os reflexos em concreto produzidos pelo ato no patrimônio jurídico da vítima, fixando uma quantia que sirva simultaneamente para indenizar e punir, compreendendo que não pode ser pequena, diminuta, que ao invés de punir, sirva de incentivo ao transgressor a continuar desrespeitando a norma proibitiva.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo de que se revestem as indenizações por dano moral, observados, ainda, os critérios da razoabilidade e proporcionalidade que norteiam o seu arbitramento, **mantém-se a indenização fixada pelo juízo no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, corrigidos conforme já determinado na sentença.

Por conseguinte, **assiste razão ao apelante quanto à necessidade de retorno ao *status quo ante*.**

Com a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo, as partes devem retornar ao estado anterior. É dizer: se os contratos foram anulados por ausência de consentimento válido, a relação jurídica entre as partes deve ser reconstituída ao *status quo ante*.

Logo, sob pena de enriquecimento sem causa da parte autora (vedado pelo art. 884 do Código Civil), é de rigor a **compensação** dos valores comprovadamente creditados, **e ainda sob sua posse**, pelo banco na conta da autora (objeto dos empréstimos anulados) com os valores a serem restituídos pelo banco (parcelas descontadas indevidamente) ou a título de indenização. Caso a **autora ainda possua saldo remanescente em sua posse, decorrente destes créditos, deverá proceder à devolução.**

Por fim, no que tange aos **honorários advocatícios**, o recurso comporta provimento para adequação da base de cálculo.

O Código de Processo Civil, em seu artigo 85, § 2º, estabelece uma ordem de preferência para a fixação dos honorários de sucumbência, devendo estes incidir sobre: (1) o valor da condenação; (2) o proveito econômico obtido; ou, não sendo possível mensurá-lo, (3) o valor atualizado da causa.

No caso em tela, havendo condenação pecuniária líquida e certa (restituição de valores de forma simples somada à indenização por danos morais), esta deve prevalecer como base de cálculo, em detrimento do proveito econômico (valor total dos contratos anulados) utilizado na sentença. A aplicação estrita da ordem legal evita distorções e atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, remunerando o trabalho do patrono de forma justa e compatível com a complexidade da causa.

Destarte, reforma-se a r. sentença neste ponto para fixar os honorários advocatícios em **10% (dez por cento) sobre o valor da condenação**, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento**.

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para: **(i)** determinar que a restituição dos valores indevidamente descontados seja realizada de **forma simples**; e **(ii)** autorizar a **compensação** dos valores creditados na conta da autora por força dos empréstimos anulados com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

montante da condenação, devendo a autora restituir eventual saldo remanescente do mútuo que esteja em sua posse, retornando as partes ao *status quo ante*; e **(iii)** fixar a **incidência** dos honorários sucumbenciais sobre o valor da condenação.

MARCO PELEGRINI
Relator