



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001304440

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005982-44.2025.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante MARIA CLARA DE CAMPOS CAMARGO FELÍCIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOPS

Voto nº 18783

Apelação nº 1005982-44.2025.8.26.0602

Apelante: Maria Clara de Campos Camargo Felício

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Foro de origem: Sorocaba – 4ª Vara Cível

Juiz prolator: Fábio Aparecido Tironi

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. A autora foi vítima de fraude bancária, resultando em empréstimos não reconhecidos e descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade do banco pela fraude ocorrida, a aplicabilidade da devolução em dobro dos valores descontados e a adequação do valor fixado a título de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva do banco é reconhecida, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, por falha na segurança das operações bancárias.

4. A devolução em dobro dos valores não é cabível, pois a cobrança indevida não configurou violação a boa-fé, sendo mantida a restituição simples.

5. Em casos semelhantes esta C. Câmara não reconhece a existência de dano moral indenizável, porém, sendo recurso exclusivo da parte autora, inviável a alteração, sob pena de violar o princípio que veda o reformatio in pejus.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Vistos.

A r. sentença (fls. 517/524), cujo relatório adoto,



JULGOU PROCEDENTE EM PARTE a demanda proposta por **Maria Clara de Campos Camargo Felício** em face de **Banco Mercantil do Brasil S/A**, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para extinguir o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, para confirmar a tutela de urgência anteriormente concedida (fl. 91) e, por consequência, DECLARO a inexistência das relações jurídicas consubstanciadas nos contratos de empréstimo nº 808404370 (fls. 41-42); nº 910002224742 (fls. 37-38); nº 910002224743 (fls. 39-40), nº 808406378 (fls. 43-45) e do cartão de crédito consignado (contrato nº 574603) e respectivo saque (fls. 65-67), bem como a inexigibilidade dos respectivos débitos. CONDENO, ainda, a parte ré a restituir a autora, de forma simples, os valores descontados de sua conta corrente e seu benefício previdenciário para pagamento das parcelas dos contratos declarados inexistentes, além da restituição do saldo bancário existente antes da consolidação da fraude mediante as transferências via PIX, corrigidos monetariamente a partir do desembolso e acrescido de juros de mora desde a citação. Por fim, CONDENO a parte ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora desde a citação. A correção monetária deverá ser calculada conforme a Tabela Prática do TJSP e os juros de mora de acordo com a atual redação do art. 406 do Código Civil. Pela sucumbência, CONDENO a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, os quais fixo em 10% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da condenação, o que faço com fundamento no art. 85, § 2º do Código de Processo Civil.”

Inconformada, recorre a parte **AUTORA** (fls. 528/535) aduzindo, em síntese, que: 1) a r. sentença deixou de aplicar a restituição em dobro prevista no artigo 42, § único do CDC; 2) houve condenação a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 que deve ser majorado para condizer com os danos sofridos pela parte autora; 3) os descontos ocorreram em benefício previdenciário, prejudicando a subsistência da parte autora, de tal sorte que o dano sofrido supera o mero dissabor, tornando necessário majorar a indenização a título de danos morais para R\$ 15.000,00. Ao final, requer a reforma da r. sentença guerreada.

Recurso tempestivo e isento de preparo, distribuído livremente a esta Relatora.

Não houve apresentação de contrarrazões (fls. 529).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuidam os autos de *“Ação Declaratória De Inexigibilidade E Inexistência De Negócio Jurídico C.C Indenização Por Danos Morais E Materiais E Tutela De Urgência”*.

Extrai-se da exordial que, em 19/11/2024, a autora recebeu a visita de um motoboy em sua casa, que teria lhe informado quanto a sua contemplação em um sorteio promovido por um mercado. Em sequência, solicitou que fosse tirada uma foto para formalizar a entrega do prêmio, que aparentemente não foi efetivada sob pretexto de problemas

com o telefone. Em 21/11/2024, o motoboy retornou e tirou outra foto, informando que desta vez havia logrado êxito, tendo lhe entregue o prêmio consistente em um umidificador. No mês seguinte, a autora constatou em seu extrato bancário que o valor creditado fora significativamente menor que o comum e em consulta a sua conta, constatou uma série de operações bancárias fraudulentas. Após solicitação ao banco, foi informada da existência de seis empréstimos que totalizaram R\$94.121,42, sendo: 1) empréstimo consignado no valor R\$ 12.773,00, dividido em 36 parcelas de R\$ 1.409,10; 2) empréstimo de antecipação do 13º do ano de 2026, no valor de R\$1.350,00, dividido em 2 parcelas de R\$ 1.919,70; 3) Empréstimo de antecipação do 13º do ano de 2025, no valor de R\$1.755,00, dividido em 2 parcelas de R\$ 1.880,00; 4) empréstimo consignado no valor de R\$67.673,42, dividido em 84 parcelas de R\$ 1.575,59; 5) 02 empréstimos através de Cartão de Crédito Consignado, ambos no valor de R\$ 5.285,00. Entendendo pela ocorrência da falha no sistema de segurança da requerida, requer a procedência dos pedidos para que seja declarada a inexigibilidade das operações impugnadas, com a respectiva devolução em dobro das quantias pagas e condenação da requerida ao pagamento de indenização a título de danos morais no patamar de R\$ 30.000,00.

Em sede de contestação (fls. 97/115), o banco réu arguiu falta de interesse de agir, uma vez que não procedida tentativa de resolução administrativa da demanda. Sustenta que os empréstimos foram contraídos de forma regular, sendo que as transações ocorridas estavam dentro do seu perfil de consumo. Aduz que, de forma reiterada, presta informações a seus clientes sobre os perigos de golpes, bem como possui sistema com diversas camadas de segurança que dão confiabilidade aos contratos celebrados. Por fim, afirma que, como não contribuiu para consumação do golpe, não pode ser responsabilizado pelos danos sofridos. Ao final, pugna pela improcedência da ação.

Réplica (fls. 488/496). A parte autora impugna as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alegações de fato dispostas na contestação, reiterando as alegações da exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia recursal sobre reconhecer o cabimento da devolução em dobro das quantias descontadas e verificar se o valor arbitrado a título de danos morais na origem corresponde ao dano sofrido.

Respeitado entendimento diverso, o recurso não merece provimento.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por **terceiros** no âmbito das operações bancárias*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

No que diz respeito ao pedido de majoração dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais, não procede.

Na verdade, ante a conduta descuidada da parte autora, não há situação geradora de danos morais indenizáveis.

A respeito, o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta C. Câmara:

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Sentença improcedência – Recurso do autor. Fraude mediante instalação de aplicativo através de falsa central de atendimento - Realização de empréstimo seguido de transferências sucessivas, em descompasso com o perfil de movimentação da conta do autor – Banco que não demonstrou ter zelado totalmente pela segurança de suas operações. Circunstância, todavia, que no caso concreto se adequa apenas em parte ao risco da atividade do fornecedor, pois restou evidenciado que o acesso dos terceiros à conta do autor foi por ele próprio facilitado, convencido pelo enredo criado pelos fraudadores, que o instruíram a instalar aplicativo em seu celular com fornecimento de dados – Conduta descuidada do correntista, mormente diante dos alertas veiculados pelas instituições bancárias nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza – Hipótese de culpa concorrente, nos moldes da atual jurisprudência desta Corte, devendo as partes arcar com 50% do prejuízo ocorrido. Dano moral – Inocorrência – Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000970-73.2023.8.26.0067; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara

Única; Data do Julgamento: 01/04/2024; Data de Registro: 01/04/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FRAUDE ELETRÔNICA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. REPETIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelações cíveis contra sentença parcialmente procedente em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, proposta por Claudia Aparecida Alves Barbosa contra o Banco Cooperativo Sicredi S.A. Alegou ter sido vítima de golpe da falsa central, com crédito indevido de R\$ 3.450,00 e movimentações via PIX de R\$ 3.551,00. A sentença reconheceu a inexistência de contratação, determinou restituição em dobro e rejeitou os danos morais. Apela a autora pelo reconhecimento do abalo moral e afastamento da compensação; o banco, pela validade do contrato, inexigibilidade de restituição e ausência de responsabilidade. II. Questão em discussão Há cinco questões em discussão: (i) definir se há relação contratual válida entre as partes diante de fraude bancária. (ii) estabelecer se a instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos. (iii) determinar se é cabível a repetição em dobro dos valores descontados. (iv) verificar se há direito à indenização por danos morais. (v) examinar a possibilidade de compensação entre valores indevidamente pagos e crédito fraudulento. III. Razões de decidir A fraude

*praticada por terceiro configura vício de consentimento, tornando inexistente a relação jurídica, nos termos dos arts. 138, 145 e 171, II, do CC. A instituição financeira responde objetivamente (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ), sendo inaplicável a excludente de fato de terceiro. A ausência de mecanismos eficazes de segurança e o processamento de transações atípicas evidenciam falha na prestação do serviço. É devida a restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC), ante a conduta contrária à boa-fé objetiva, conforme STJ (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS). Inadmissível a compensação entre valor creditado e quantia restituída, dada a inexistência de relação obrigacional e ausência de vantagem real à autora. Não configurado o dano moral, por inexistência de repercussão relevante na esfera extrapatrimonial e existente contribuição da autora na produção do resultado. Ainda que a conduta da autora não impeça a reparação material, tem influência na caracterização do abalo moral. Sentença parcialmente reformada. IV. Dispositivo e tese Recurso da autora parcialmente provido. Recurso do banco desprovido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ. 2. Cabe restituição em dobro diante da violação à boa-fé objetiva, independentemente de má-fé, conforme entendimento do STJ. 3. Inadmissível a compensação entre débito fraudulento e crédito indevido, ante a ausência de proveito econômico pela vítima. 4. **O dano moral exige violação relevante a direitos da personalidade, não configurada no caso concreto.** 5. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, X; CC, arts. 138, 145, 171, II, e 927, caput; CDC, arts. 6º, VI e VIII; 14, caput e § 3º; 42, parágrafo único. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479; STJ, EAREsp 600.663/RS; STJ, EAREsp 676.608/RS. (TJSP;*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1011564-82.2024.8.26.0077; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)

Assim, cuidando-se tão somente de recurso da parte autora, que pretende a majoração de danos morais, e atentando-se ao princípio que veda a *reformatio in pejus* é caso de não provimento de tal item recursal.

Portanto, subsiste a condenação à título de danos morais, no valor fixado, nos moldes da decisão guerreada.

Quanto ao pedido de repetição em dobro do indébito, incabível a aplicação do artigo 42, § único do CPC.

Conforme a orientação firmada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, "*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)

Considerando que a cobrança realizada pela instituição financeira ré ocorrera sob o prisma boa-fé e que sua nulidade provém da declaração judicial proferida no presente feito, inviável aplicar o ônus legal de repetição em dobro do indébito, sendo devida a manutenção da condenação à restituição na forma simples.

Nesse sentido já decidiu esta C. Câmara em casos análogos:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE ELETRÔNICA ("GOLPE DA FOTO"). SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDENCIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL INDEVIDO. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Trata-se de ação declaratória e indenizatória alegando a ocorrência de fraude praticada por terceiros em operações bancárias realizadas mediante contratações eletrônicas não reconhecidas, pleiteando a declaração de nulidade dos contratos e indenização por danos materiais e morais. 2. A sentença julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a nulidade e inexigibilidade dos contratos impugnados e condenando o banco à devolução dos valores descontados, afastando, contudo, a indenização por danos morais. Houve sucumbência recíproca. 3. O autor apelou buscando a condenação do réu por danos morais. O banco interpôs apelação pleiteando a exclusão da restituição em dobro das parcelas descontadas e o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor. II. Questão em discussão 4. As questões devolvidas à instância revisora consistem em: (i) verificar a responsabilidade do banco pelas fraudes ocorridas, à luz do art. 14 do CDC e do Tema Repetitivo nº 466 do STJ; (ii) definir se há culpa concorrente ou exclusiva do consumidor; (iii) examinar a existência de dano moral indenizável; (iv) verificar a forma de restituição dos

valores indevidamente descontados (simples ou em dobro). III. Razões de decidir 5. Restou incontroverso que as operações contestadas destoaram do perfil habitual do consumidor, configurando falha no dever de segurança do banco, caracterizando fortuito interno, conforme entendimento consolidado nas Súmulas nºs 297 e 479 do STJ, nos Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP e no Tema Repetitivo nº 466/STJ. 6. Ainda que o autor tenha agido com imprudência ao permitir, direta ou indiretamente, o acesso de terceiros às suas credenciais bancárias, tal conduta não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, pois o art. 12, §3º, III do CDC exclui a responsabilidade apenas na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – o que não se verifica no caso. 7. Reconhecida a culpa concorrente do consumidor, deve ser afastada a indenização por dano moral, pois o sofrimento advindo do evento resulta também de sua própria conduta negligente, conforme reiterada jurisprudência desta C. Câmara. 8. Quanto à devolução dos valores, a restituição deve ocorrer de forma simples, e não em dobro, uma vez que a cobrança indevida decorreu de engano justificável, não havendo violação à boa-fé objetiva. **9. As cobranças se deram em conformidade com contratos cuja invalidade somente foi reconhecida judicialmente, o que afasta o caráter punitivo da devolução em dobro (CDC, art. 42, parágrafo único; STJ, EAREsp nº 676.608, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020).** 10. Mantêm-se as demais disposições da r. sentença, em especial a gratuidade de justiça concedida ao autor e a sucumbência recíproca, com majoração dos honorários advocatícios devidos ao patrono do banco, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e do Tema Repetitivo nº 1059/STJ. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso do autor

desprovido e recurso do réu parcialmente provido. Teses de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes eletrônicas decorrentes de falha de segurança (fortuito interno), ainda que exista culpa concorrente do consumidor. 2. A culpa concorrente do consumidor quando determinante para o êxito da fraude afasta a indenização por dano moral, mas não exclui o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos. 3. A restituição deve ser simples quando as cobranças decorrerem de engano justificável e não configurarem violação à boa-fé objetiva. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 12, §3º, III, 14, §3º, e 42, parágrafo único; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §§2º e 11, e 86, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, EAREsp nº 676.608, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020; STJ, Súmulas nºs 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100; nº 1004145-73.2023.8.26.0100; nº 1150772-12.2024.8.26.0100; nº 1008452-02.2025.8.26.0003.

(TJSP; Apelação Cível 1012677-08.2024.8.26.0292; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

Destarte, mantém-se a decisão ante sua hígida fundamentação.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA