



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150841

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006040-38.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado SERGIO DE TOLEDO LEME DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9725

Apelação nº: 1006040-38.2024.8.26.0099

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Sergio de Toledo Leme da Silva

Comarca: Bragança Paulista

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória. Fraude bancária. Irresignação do réu. Culpa concorrente das partes. Autor que foi ludibriado pelo fraudador. Negligência/imprudência do autor. Responsabilidade do banco que não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários. Contratação de empréstimo e operações em sequência, com valores que destoam do padrão de consumo do autor. Ausência de glosa das operações. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Teoria do risco integral. Precedentes. Incidência do art. 945, do Código Civil. Culpa concorrente. Danos morais. Inocorrência. Ausente abalo de crédito, restrição cadastral, lesão à honra objetiva e subjetiva ou cobrança vexatória ou humilhante. Sentença modificada para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, bem como determinar a restituição dos valores de forma simples. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 570/579 que, nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, julgou parcialmente procedente os pedidos para “a) Tornar definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 43/44; b) DECLARAR a inexistência dos contratos e inexigibilidade dos débitos deles decorrentes (Contrato nº 807511079, no valor de R\$ 4.208,32; Contrato nº 807511107, no valor de R\$ 2.185,00; Crédito Consignado INSS-6512844 com saque de R\$ 1.575,00; Crédito Consignado INSS-

456046 com saque de R\$ 770,00 (fl. 80), cujos valores creditados em conta do autor devem ser devolvidos ao Banco Mercantil, corrigidos desde o crédito e com juros de mora a contar do trânsito em julgado desta, com abatimento de eventuais descontos realizados em detrimento do autor, os quais devem ser restituídos em dobro, igualmente corrigidos e acrescidos de juros de mora desde a citação, para restituir as parte ao estado anterior; c) CONDENAR o réu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A a proceder ao cancelamento definitivo dos referidos contratos e a se abster de realizar quaisquer descontos a eles relativos no benefício previdenciário ou conta corrente do autor; d) CONDENAR o réu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A a restituir o autor a importância de R\$ 4.450,00 (50% dos valores transferidos para o terceiro, conforme fls. 41/42), corrigida desde o desembolso e acrescido de juros de mora a contar da citação, com observação de que a partir de 30/08/2024, a correção monetária e os juros aplicáveis devem ser calculados de acordo com os artigos 389 e 406, ambos do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei n. 14.905/24, cuja metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação deve seguir o disposto na Resolução CMN n. 5.171/2024 (art. 406, §2º, CC) e e) Condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$1.500,00 corrigido monetariamente a partir desta data (STJ, Súmula 362) e com incidência de juros de mora a contar da citação, nos termos do artigo 389 e 406, ambos do CC. Diante da sucumbência recíproca, mas na maior parte do requerido, cabe a este arcar com 70% das custas e despesas do processo e o autor com 30%. Fixo a verba honorária advocatícia de sucumbência em 18% do valor da condenação, neste compreendido o valor dos danos morais mais o valor dos contratos impugnados, na mesma proporção das custas (70% aos patronos do autor e 30% ao patrono do requerido). Outrossim, julgo IMPROCEDENTE a presente ação contra o BANCO PAN, nos termos da fundamentação supra e condeno o autor ao pagamento das custas e

honorários que fixo em 18% do valor da causa em relação a este requerido”.

Sustenta o Apelante, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, alega a ocorrência de fraude e ausência de participação da instituição financeira, destacando a inoccorrência de falha na prestação dos serviços. Afirma a impossibilidade de devolução dos valores em dobro, bem como a inexistência de danos morais. Requer, assim, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo. Contrarrazões às fls. 607/620.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

De proêmio, não há se falar em ilegitimidade passiva, considerando que as contratações foram realizadas perante a instituição financeira, não havendo, portanto, que se furtar à sua posição na cadeia de consumo, devendo responder pelos atos/fatos asseverados na peça vestibular.

No mais, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória, na qual alega o autor que *“No dia 02 do mês de abril de 2024, [...] recebeu uma mensagem em seu aparelho celular. 2.1. A mensagem continha dados bancários do Autor e a afirmação de que havia sido efetuado um empréstimo, e que em havendo dúvidas quanto à contratação, o correntista deveria entrar em contato com o número telefônico indicado como Central do Banco Mercantil 4003-4123. [...] ligou ao número indicado e atendido pela funcionária foi informado que seria da Central de Fraudes do Banco. Cientificando ainda que a foto na mensagem era do Banco Mercantil 2.2. Passadas informações, e orientações pela funcionária, o Autor fez os procedimentos indicados acreditando que estava protegendo sua conta, e cancelando uma operação fraudulenta, foi informado que no*

dia seguinte o Banco entraria em contato para terminar o atendimento. 2.3. A atendente não retornou a ligação e o Autor dirigiu-se ao Banco, quando foi informado pela atendente presencial, que havia “caído num golpe”.”.

Pois bem.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

E, como bem fundamentado pelo MM. Juiz sentenciante, ambas as partes agiram com culpa no evento danoso noticiado.

Ao que se observa, restou incontroverso que o autor foi ludibriado por fraudador, tendo agido com negligência/imprudência ao seguir instruções de terceiro que se dizia ser funcionário do banco.

O banco, por sua vez, também foi responsável pelo indevido desfalque porque não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários, notadamente, como bem registrado, considerando “*O perfil sugestivo de fraude, considerando inclusive o perfil e rendimentos módicos do autor (fl. 38), foi demonstrado, observando-se que no mesmo dia foram realizados, em sequência, dois contratos de empréstimos, nos valores de R\$4.208,35 e 2.185,00 e dois contratos de adesão e saque em cartão de crédito consignado, nos valores de R\$1.575,00 e R\$770,00, seguidos de transferência via Pix para terceiro (fls. 27/36) com valores consideráveis de R\$4.200,00 e R\$4.700,00, realizados respectivamente 17h58 do mesmo dia e as 21h do dia seguinte, sendo que as duas últimas transações, via contratação e saque em Cartão de Crédito Consignado, ocorreram no mesmo dia e horário, às 18h17. Trata-se de evidente movimentação atípica e suspeita para o perfil do autor, um auxiliar de limpeza aposentado, cujo histórico de movimentação, juntado aos autos (fls.*

38/40 e 157/408), não revela operações de tal natureza e vulto, de modo que não cuidou a instituição bancária de demonstrar que tais transações seriam corriqueiras e dentro do perfil do consumidor, para eximir-se de sua responsabilidade, ônus que lhe incumbia.”.

Embora sabedor dos tipos de golpes comumente engendrados, deixou de glosar as operações incomuns ocorridas. Já é cediço, tanto na doutrina, como na jurisprudência, que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. Nesse passo, também deve responder pelo dano noticiado em razão do risco da atividade que exerce.

Sobre o tema, vale repisar-se aqui:

BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Empréstimos, compras e transferências via PIX realizadas por terceiro – Autor que aceitou ajuda de terceiro desconhecido enquanto utilizava caixa eletrônico – Operações autorizadas no cartão de crédito que extrapolam parcialmente o perfil da titular – Culpa concorrente reconhecida em relação ao Banco Bradesco – Inexigibilidade de metade dos valores das compras e dos reflexos de encargos que extrapolam o perfil – Dano moral não caracterizado – Ausência de falha na prestação de serviços em relação à Tecban – Ação parcialmente procedente em relação ao Banco Bradesco e improcedente em relação à Tecban – Sentença modificada em parte – Recurso da corré Tecban provido e recurso do corréu Banco Bradesco parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002852-08.2022.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2023; Data de Registro: 12/07/2023)

Há que incidir, assim, na hipótese, o art. 945 do CC, que assim dispõe: “*Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano*”.

Desta feita, correta a sentença que determinou a reposição das partes ao *status quo ante*, ante a declaração de inexistência dos contratos discriminados na inicial, os créditos deles decorrentes que foram efetuados na conta do autor (R\$4.208,35 + R\$2.185,00 + R\$1.575,00 e R\$770,00), devendo ser restituídos ao banco, devidamente corrigidos e acrescidos de juros, ou no caso de ter havido desconto de parcelas do autor, estas devem ser restituídas, também corrigidas, autorizando a compensação.

No entanto, quanto ao modo de restituição dos descontos indevidos, estes deverão ser devolvidos de forma simples, uma vez que não restou comprovada a má-fé do banco réu, conforme entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça:

“[...] 3. De acordo com a jurisprudência desta Corte, (...) para se determinar a repetição do indébito em dobro deve estar comprovada a má-fé, o abuso ou leviandade, como determinam os artigos 940 do Código Civil e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor”. (AgInt no AgRg no AREsp 730.415/RS, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe 23/04/2018) Incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno não provido.” (STJ, AgInt no AREsp 1333533/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/12/2018, DJe 11/12/2018). “[...] 1. A repetição em dobro do indébito, prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe tanto a existência de pagamento indevido quanto a má-fé do credor. Precedentes. [...] 2. Agravo regimental desprovido.” (STJ, AgRg no AREsp 576.225/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 13/03/2018, DJe 22/03/2018).

Não se vislumbra, no caso concreto, má-fé ou dolo por parte do banco réu, mas sim defeito na prestação do serviço, por não apresentar ao consumidor a segurança e credibilidade que dele se espera. Logo, a hipótese é de devolução de forma simples e não em dobro.

Já quanto aos danos morais, entendo pela sua inocorrência.

Ressalta-se que *"a verificação do dano moral não reside exatamente na simples ocorrência do ilícito, de sorte que nem todo ato desconforme o ordenamento jurídico enseja indenização por dano moral. O importante é que o ato ilícito seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. Daí porque doutrina e jurisprudência têm afirmado, de forma uníssona, que o mero inadimplemento contratual - que é um ato ilícito - não se revela, por si só, bastante para gerar dano moral. Partindo-se da premissa de que o dano moral é sempre presumido - in re ipsa (ínsito à própria ofensa) -, cumpre analisar a situação jurídica controvertida e, a partir dela, afirmar se há ou não dano moral indenizável"* (AgRg no REsp 1269246 / RS Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO - Quarta Turma Data do Julgamento: 20/05/2014 Data da Publicação/Fonte: DJe 27/05/2014).

O autor não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, não houve lesão à sua honra objetiva e subjetiva, tampouco sofreu cobrança vexatória ou humilhante em razão de tais transações.

Visto tal, o presente recurso comporta parcial provimento para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, bem como determinar a restituição dos valores de forma simples.

Por todo o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** afastar a condenação do réu ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais, bem como determinar a restituição dos valores de forma simples.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento das custas e despesas processuais a que deu causa, além de honorários advocatícios da parte contrária fixados em 15% do valor da condenação.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator