



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000177867

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007257-02.2024.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada CÉLIA REGINA DARIO SANDUCHI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 5 de março de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1007257-02.2024.8.26.0428
Relator: Emílio Migliano Neto
Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A
Apelado: Célia Regina Dario Sanduchi
Juízo de origem: 2ª Vara da Comarca de Paulínia
Voto 8.862-EMN-emfl

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS SEM MANIFESTAÇÃO VÁLIDA DE VONTADE – PESSOA IDOSA E HIPERVULNERÁVEL – TRANSFERÊNCIA IMEDIATA DOS VALORES PARA TERCEIRO DESCONHECIDO – FORTUITO INTERNO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – ART. 14 DO CDC E SÚMULA 479 DO STJ – FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA – DOCUMENTOS UNILATERAIS INCAPAZES DE COMPROVAR CONTRATAÇÃO REGULAR – REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO – ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC – DANO MORAL CONFIGURADO – QUANTUM ADEQUADO – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco Mercantil do Brasil S/A contra a r. sentença de fls. 198/204, proferida pela MM. Juíza de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Paulínea, Dra. Patrícia Ribeiro Bacciotti Parisi, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Célia Regina Dario Sanduchi em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de tutela antecipada, repetição de indébito e indenização por danos morais para: "a) *DECLARAR a inexistência dos débitos decorrentes dos contratos de empréstimo n.º 998000617900, 998000617892 e 910002163666, todos celebrados em 05/09/2024; b) TORNAR DEFINITIVA a tutela de urgência anteriormente concedida pelo E. TJSP, determinando a abstenção definitiva de descontos relativos aos referidos contratos; c) CONDENAR o Requerido ao pagamento de R\$6.209,88 (seis mil duzentos e nove reais e oitenta e oito centavos), a título de restituição material contratual em dobro, montante a ser corrigido (atualizado monetariamente) desde o ajuizamento da demanda (art. 1º, § 2º, da Lei nº 6.899/87) e com incidência de juros moratórios mensalmente, nos termos do art. 406 do CC (Lei nº 14.905/24), desde a citação (arts. 397,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

parágrafo único, CC). Quanto aos encargos moratórios, observar que a Lei 14.905/2024 trouxe novas regras para cálculo de juros legais de mora e correção monetária, com vigência a partir de 30 de agosto de 2024, consoante alterações realizadas nos arts. 406 e 389 do CC. Assim, deve ser aplicada correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP e juros de mora de 1% ao mês, até 29/08/2024. Após tal data haverá correção monetária pelo IPCA, acrescentando-se como juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC). Caso a variação do IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação da taxa de juros negativa; d) CONDENAR o Requerido ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de compensação moral contratual, montante a ser corrigido (atualizado monetariamente) a partir do arbitramento (Súmula nº 362/STJ) e com incidência de juros moratórios mensalmente, nos termos do art. 406 do CC (Lei nº 14.905/24), desde a citação (STJ, AgRg no Ag 1194880/CE, j. em 17.12.2013). Quanto aos encargos moratórios, observar que a Lei 14.905/2024 trouxe novas regras para cálculo de juros legais de mora e correção monetária, com vigência a partir de 30 de agosto de 2024, consoante alterações realizadas nos arts. 406 e 389 do CC. Assim, deve ser aplicada correção monetária pela Tabela Prática do E. TJSP e juros de mora de 1% ao mês, até 29/08/2024. Após tal data haverá correção monetária pelo IPCA, acrescentando-se como juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC). Caso a variação do IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação da taxa de juros negativa. CONDENO o Requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, inciso I, do CPC."

O Apelante sustenta (fls. 208/221), em síntese, que os contratos foram regularmente celebrados mediante senha pessoal e intransferível da autora, afirmando inexistir qualquer ilicitude nos descontos realizados ou nos empréstimos concedidos. Defende que a autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

concorreu para o próprio dano, ao fornecer dados pessoais aos estelionatários e ao demorar 12 dias para registrar boletim de ocorrência. Alega a inexistência de falha na prestação dos serviços e pugna pela reforma integral da sentença, com o reconhecimento da validade das contratações, afastamento da indenização por danos morais, bem como pela restituição simples dos valores eventualmente pagos, caso mantida a condenação. Subsidiariamente, pleiteia a minoração do quantum arbitrado a título de danos morais.

Em contrarrazões (fls. 229/239), a apelada refuta todos os argumentos da instituição financeira, sustentando que houve inequívoco vazamento ou acesso indevido a seus dados sensíveis, essenciais para a consumação do golpe. Defende a manutenção integral da sentença, destacando que não houve qualquer benefício em seu favor, pois os valores foram imediatamente transferidos para terceiro fraudador. Requer o desprovemento do recurso e a majoração dos honorários advocatícios nos termos do art. 85, §11, do CPC.

É o relatório do essencial.

Conheço o recurso de apelação interposto pelo réu, pois tempestivo e devidamente preparado.

A controvérsia dos autos diz respeito à responsabilidade da instituição financeira em relação a três contratos de empréstimo consignado celebrados em 05/09/2024, contestados pela consumidora por terem sido realizados mediante fraude perpetrada por terceiros, no conhecido golpe da falsa central telefônica, bem como à consequente restituição em dobro dos valores descontados e à condenação por danos morais.

A magistrada reconheceu que a autora, pessoa idosa com 65 anos, foi vítima do golpe denominado “falsa central telefônica”,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

ocasião em que, mediante acesso de terceiros a dados sensíveis e sigilosos, foram contratados três empréstimos consignados em seu nome, cujos valores, logo após a liberação, foram integralmente transferidos via PIX para terceira pessoa completamente desconhecida da consumidora. Considerou que os contratos apresentavam taxas de juros anuais manifestamente abusivas, que chegavam a 778,33%, e que as parcelas mensais, de aproximadamente R\$ 1.600,00, comprometiam mais de 61% da aposentadoria da autora, circunstância incompatível com uma contratação voluntária. Declarou inexigíveis os contratos de empréstimo de números 998000617900, 998000617892 e 910002163666, tornando definitiva a tutela de urgência que determinou a suspensão dos descontos previdenciários e condenou o réu ao pagamento de R\$ 6.209,88 a título de repetição do indébito, em dobro, e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

O Banco apelante sustenta a regularidade das contratações em ambiente digital, afirmando que a autora forneceu senha pessoal e intransferível a terceiros, configurando culpa exclusiva da vítima. Todavia, os argumentos expendidos não se sustentam à luz das provas produzidas nos autos.

Inicialmente, convém ressaltar que a relação jurídica estabelecida entre a consumidora e o Banco recorrente é nitidamente de consumo, conforme disposto nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Nessas situações, aplica-se o regime de responsabilidade objetiva, previsto no art. 14 do CDC, segundo o qual "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."

O Superior Tribunal de Justiça consolidou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

entendimento por meio da Súmula 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Trata-se exatamente da hipótese dos autos.

O conjunto probatório é robusto no sentido de que a autora foi vítima de fraude sofisticada, na qual o agente criminoso detinha informações bancárias detalhadas e sigilosas, incluindo dados sobre conta corrente, produtos contratados, números de agência, conta, investimentos e outros elementos que deveriam estar sob guarda exclusiva da instituição financeira.

Tanto a narrativa da inicial quanto os documentos apresentados (extratos bancários, boletim de ocorrência, protocolos de atendimento e comprovantes de transações) demonstram que os empréstimos foram contraídos à revelia da autora e que os valores liberados foram imediatamente transferidos via PIX para pessoa estranha à relação jurídica.

A circunstância de os valores serem integralmente desviados a terceiro, no mesmo dia, é absolutamente incompatível com uma contratação voluntária e consciente de mútuo bancário.

A alegação do apelante de que a autora forneceu seus dados espontaneamente não merece guarida. Na fraude da falsa central, é justamente o acesso prévio a dados sigilosos - e, portanto, já sob responsabilidade da instituição financeira - que induz a vítima a acreditar tratar-se de comunicação legítima do próprio banco.

Tais golpes somente se tornam possíveis em razão de falhas na segurança das instituições financeiras, que permitem o vazamento ou acesso indevido a informações protegidas.

É dever das instituições garantir a integridade das informações bancárias e de prevenir fraudes derivadas de engenharia



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

social, identificando e bloqueando movimentações atípicas, especialmente em casos envolvendo idosos, considerados consumidores hipervulneráveis.

No presente caso, o Banco recorrente não adotou qualquer mecanismo eficaz de detecção de operações incompatíveis com o perfil da usuária, tampouco impediu a contratação de empréstimos que apresentavam juros anuais exorbitantes, de 778,33%, com parcelas que absorviam mais de 61% da renda da autora, aposentada e de perfil financeiro estável. Tal situação desafia o princípio do tratamento adequado e seguro dos dados pessoais, previsto no art. 44 da Lei Geral de Proteção de Dados, além de configurar manifesta irregularidade sob o prisma do dever de segurança previsto no art. 14 do CDC.

No que tange à repetição do indébito, não há que se falar em restituição simples, como pretende o apelante.

O art. 42, parágrafo único, do CDC estabelece que “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

No caso analisado, inexistiu qualquer engano justificável. Apesar da ciência inequívoca da contestação dos empréstimos, formalizada no protocolo de atendimento e reforçada pelo boletim de ocorrência, o banco manteve descontos indevidos da aposentadoria da autora, que somente cessaram por força de tutela de urgência deferida pelo Tribunal em agravo de instrumento. Tal conduta revela desrespeito ao consumidor e inércia diante da gravidade da situação, configurando má-fé suficiente para justificar a aplicação da penalidade legal.

Ademais, à hipótese aplica-se o Tema 929 do Superior Tribunal de Justiça, que fixou a tese segundo a qual: *“A repetição em dobro do art. 42, parágrafo único, do CDC é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

natureza do elemento volitivo.”

Assim, a devolução dobrada não exige demonstração do elemento volitivo do fornecedor; basta que sua conduta viole o padrão de lealdade e correção esperado nas relações de consumo.

Nesse contexto, o art. 42, parágrafo único, do CDC deve ser interpretado à luz da boa-fé objetiva, de modo que apenas o engano justificável, cuja prova incumbe ao fornecedor, afasta a penalidade da devolução dobrada. A ausência de justificativa adequada para a cobrança indevida caracteriza a violação da boa-fé e impõe a devolução em dobro.

A indenização por danos morais igualmente merece manutenção. O dano é evidente, decorrente não apenas do prejuízo material, mas do abalo psicológico provocado pela fraude, agravado pela condição de idosa da autora, pela expressiva quantia desviada e pela ausência de solução pela via administrativa. A quantia fixada - R\$ 5.000,00 - observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de se coadunar com precedentes desta Corte em casos de fraude bancária envolvendo consumidores vulneráveis.

Também não prospera a alegação de culpa concorrente. O juízo de origem foi claro ao destacar que os fraudadores detinham dados sigilosos internos do banco, os quais jamais poderiam ser de conhecimento público ou obtidos sem vulnerabilidade do sistema.

O comportamento da autora não rompe o nexo causal, mesmo porque em golpes dessa natureza, a atuação do consumidor é mero instrumento da fraude, que se concretiza justamente em razão da falha sistêmica da instituição financeira.

À vista de todo o exposto, não há nenhum reparo a ser feito à r. Sentença.

Arcará o apelante com os honorários sucumbenciais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

que ficam majorados para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11 do CPC.

Posto isso, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator