



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000233319**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007877-52.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada JOSELEIDE MARIA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com redistribuição dos ônus sucumbenciais. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N.º 1007877-52.2024.8.26.0286**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelada: Joseleide Maria do Nascimento

3ª Vara Cível da Comarca de Itu

Juiz prolator: Dr. Fernando França Viana

**Voto n.º 5993**

**APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO.  
DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO  
JURÍDICA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E  
CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO.**

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral.

Sentença de procedência. Recurso do réu. Insurgência voltada contra a nulidade das contratações, inexigibilidade dos débitos, restituição dos valores descontados e condenação por danos morais. Alegação de regularidade das operações realizadas via internet banking mediante uso de senha pessoal. Tese afastada.

Falha na prestação do serviço caracterizada. Sequência atípica de operações concentradas em curto espaço temporal, com contratação simultânea de empréstimos, adesão a cartão consignado, inclusão automática de seguro prestamista e imediata transferência dos valores a terceiros. Padrão incompatível com comportamento financeiro ordinário da consumidora idosa. Ausência de demonstração de manifestação válida de vontade. Registros sistêmicos insuficientes para comprovar regularidade das contratações. Fortuito interno. Fraude ocorrida no próprio ambiente bancário, mediante contratação e liberação automatizada de crédito. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Declaração de nulidade das contratações e inexigibilidade dos débitos mantidas. Restituição simples dos valores indevidamente descontados preservada.

Dano moral. Não caracterização. Descontos indevidos desacompanhados de repercussão extrapatrimonial qualificada. Ausência de inscrição em cadastros restritivos, constrangimento público ou abalo concreto aos direitos da personalidade. Situação resolvida no âmbito patrimonial. Indenização afastada.

Apelo do réu parcialmente provido para excluir a condenação por danos morais, mantida, no mais, a sentença.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Redistribuição proporcional dos ônus sucumbenciais, observado o decaimento de cada parte e a gratuidade de justiça concedida à autora.

**RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito em dobro e de indenização por dano moral, julgados pela r. sentença de fls. 360/370, preferida nos seguintes termos: “Diante do exposto, julgo PROCEDENTE a presente demanda, confirmando a tutela às pgs. 94/98, para: a) DECLARAR cancelados os contratos e inexigíveis os respectivos valores: a.1) nº 000807845309 – parcelas no valor de R\$ 474,84; a.2) cartão de crédito – adesão/proposta nº 6856635; a.3) cartão de crédito consignado – adesão/proposta nº 6856636; a.4) contrato nº 000807845310 – valor da parcela R\$ 417,06; a.5) contrato nº 910002119440 – valor da parcela R\$ 618,52; a.6) contrato nº 807854066 – valor da parcela R\$ 19,36; b) DECLARAR cancelados os cartões de crédito nº 4390.2060.9371.2019 - validade 07/32 e nº 4390.2025.0299.0015 – validade 02/32; c) CONDENAR o requerido à devolução para a autora de todos os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, referentes aos contratos cancelados, de forma simples, em montante a ser apurado em sede de cumprimento de sentença mediante apresentação dos comprovantes de desconto. Os valores devem ser devidamente atualizados a contar de cada desconto e acrescidos de juros mensais a partir da citação; e d) CONDENAR o requerido ao pagamento para a autora da quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais devidamente atualizados a partir desta data (Súmula 362, STJ) e acrescida de juros mensais a contar da citação. A atualização monetária será calculada com base na tabela prática divulgada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora, no percentual de 01% ao mês, até a data limite de 27/08/2024. Com o advento da Lei nº 14.905/2024, que alterou as regras de incidência de juros e correção monetária, a partir de 28/08/2024, a correção monetária será apurada pelos índices do IPCA-E (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros

moratórios, pela taxa legal, correspondente à taxa referencial da Selic, descontado o índice utilizado para a atualização monetária (IPCA-E), nos termos do artigo 406, do Código Civil. Outrossim, condeno o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que com fulcro no artigo 85, § 2º, do CPC, fixo em 10% sobre o valor da condenação.”.

Recorreu o réu (fls. 374/386), aduzindo regularidade da contratação do empréstimo consignado, realizada mediante uso de senha pessoal e intransferível, com efetiva disponibilização e utilização dos valores pela parte autora. Sustentou inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando ter agido em exercício regular de direito, bem como ausência de ato ilícito, nexo causal ou dano indenizável. Defendeu improcedência dos pedidos de anulação contratual, restituição de valores e indenização por danos morais, alegando culpa exclusiva ou concorrente da consumidora no suposto golpe narrado. Subsidiariamente, requereu minoração do *quantum* indenizatório e compensação de valores, além do afastamento da repetição do indébito e da aplicação da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pugnando, ao final, pela reforma integral da sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com o devido recolhimento do preparo.

Apresentadas contrarrazões (fls. 397/404), pugnando pelo desprovimento do recurso.

### **É o relatório.**

A insurgência recursal volta-se contra a r. sentença que declarou a nulidade das contratações impugnadas, reconheceu a inexigibilidade dos débitos delas decorrentes, determinou a restituição dos valores indevidamente descontados e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Sustentou o apelante, em síntese, a regularidade das operações, por terem sido realizadas por meio de *internet banking* com uso de login e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

senha pessoal, afirmou ausência de falha na prestação do serviço, atribuiu os fatos à conduta da própria autora ou de terceiros estranhos à relação contratual e pugnou pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela exclusão ou redução da indenização extrapatrimonial.

No caso, restou incontroverso o processamento das contratações por meio de internet banking, com utilização de login e senha pessoal vinculados à conta da autora. Esse dado, por si só, não comprova manifestação válida de vontade nem afasta a ocorrência de fraude, devendo ser examinado em conjunto com os demais elementos probatórios.

A análise do acervo documental revela sequência de operações concentradas em curtíssimo espaço temporal, envolvendo contratação simultânea de empréstimo consignado, adesão a cartão de crédito consignado com saque, renovação contratual e inclusão automática de seguro prestamista, todas realizadas no mesmo instante. Nos dias subsequentes, registraram-se novas liberações de crédito, seguidas de imediata transferência dos valores por meio de PIX a terceiros (fls. 25/27 e 215/217).

Esse padrão operacional — contratação em cascata seguida de rápida dissipação dos recursos — mostra-se incompatível com comportamento financeiro ordinário da autora, pessoa idosa e beneficiária de prestação previdenciária. A instituição financeira limitou-se à juntada de registros sistêmicos e contratos eletrônicos padronizados, sem apresentação de mecanismos de **autenticação reforçada** capazes de demonstrar, de forma segura, manifestação válida de vontade (fls. 184/217).

Não há prova de fornecimento voluntário de senha, entrega de dispositivo móvel ou realização consciente das transferências. Os registros internos apresentados apenas demonstram o processamento automatizado das operações, sem individualização segura do usuário responsável ou demonstração de adoção de mecanismos adicionais de validação compatíveis com a atipicidade das operações.

A fraude ocorreu no próprio ambiente bancário, mediante contratação e liberação automatizada de crédito, circunstância que a insere no risco do empreendimento, impondo à instituição financeira o dever de responder objetivamente pelos prejuízos, em consonância com a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Mantém-se, portanto, a declaração de nulidade das contratações impugnadas e a inexigibilidade dos débitos delas decorrentes, bem como a restituição simples dos valores indevidamente descontados.

Diversa, contudo, é a solução quanto à indenização por danos morais.

A configuração do dano moral exige demonstração de violação concreta a direito da personalidade. A irregularidade contratual, por si só, não autoriza reparação extrapatrimonial. No caso, embora reconhecida a contratação indevida, não se comprovou repercussão relevante na esfera íntima da autora.

Os autos não revelam inscrição em cadastros restritivos, constrangimento público, bloqueio de benefício previdenciário ou interrupção de subsistência. O conjunto probatório tampouco evidencia repercussão extrapatrimonial concreta apta a justificar a condenação indenizatória.

O desconto indevido, passível de restituição, desacompanhado de demonstração de prejuízo extrapatrimonial efetivo, não enseja indenização moral. A jurisprudência afasta a reparação em hipóteses semelhantes, reservando-a a situações de ofensa relevante à dignidade, honra ou imagem.

Impõe-se, assim, o afastamento da condenação ao pagamento de danos morais.

Em razão do provimento parcial do recurso do réu, restrito à exclusão da indenização extrapatrimonial, e da manutenção da procedência dos pedidos voltados à declaração de nulidade das contratações e restituição dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores indevidamente descontados, reconhece-se a sucumbência recíproca, com repartição das custas e despesas processuais em partes iguais.

O réu deverá arcar com os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido, correspondente à soma dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário e dos montantes contratuais declarados inexigíveis, a ser apurado em fase de liquidação. A autora, por sua vez, suportará os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, igualmente fixados em 10%, calculados sobre o valor atribuído ao pedido de indenização por dano moral, observada a gratuidade de justiça anteriormente deferida.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Pelo exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, conforme fundamentos expendidos.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora