



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000126386**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011000-68.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante VALDIR MOREIRA BORGES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**  
**Apelação nº 1011000-68.2024.8.26.0606**  
**Comarca: Suzano**  
**Apelante: Valdir Moreira Borges**  
**Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.**  
**Voto nº: 32.017**

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Contratos entabulados por meio eletrônico. Ônus probatório que competia ao banco. Ausência de instrumentos que sejam aptos a comprovar a relação jurídica. Fragilidade das provas apresentadas pelo banco, a quem competia o ônus probatório. Dever de devolução das quantias indevidamente descontadas em dobro. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Sentença reformada. Apelação parcialmente provida.

### **Vistos.**

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral. Alega o autor ter sido contatado por suposto funcionário do banco, que lhe teria fornecido renegociação dos seus empréstimos, induzindo-o a contratar novo mútuo e transferir o valor emprestado para conta de terceiro. Ajuizou a presente ação postulando a declaração de inexigibilidade do empréstimo e indenização por danos morais.

Em resposta, o réu sustentou a legitimidade das operações. Negou a ocorrência de fraude. Aduziu serem os fatos

decorrentes de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o qual confessou ter seguido as orientações do suposto funcionário. Alertou para o fato de que o banco nunca mantém contato telefônico com os consumidores e não pede a instalação de aplicativo. Apontou ausência de boletim de ocorrência. Rechaçou qualquer participação nos fatos. Destacou terem sido os empréstimos realizados mediante uso de senha pessoal e intransferível. Impugnou o pedido de indenização por danos materiais ou moral.

O juiz *a quo* por sentença prolatada pelo MM. Juiz Eduardo Carvert, julgou a ação improcedente. Condenação do autor no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados 15% do valor da causa, observada a gratuidade processual concedida.

Inconformado, apela o autor a pedir reforma da r. sentença. Reitera os termos da inicial no sentido de que foi vítima de fraude. Pugna pela reforma da sentença.

Apelo tempestivo, isento de preparo em razão da gratuidade concedida.

Contrarrazões nas páginas 188/203.

### **É o relatório.**

De rigor a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de relação de consumo, em especial, com a inversão do ônus da prova, ante a hipossuficiência técnica presumida do consumidor.

Embora com a contestação, o réu tenha apresentado nos autos documentos eletrônicos a fim de provar as contratações, o certo é que o apelante discordou dos pactos de forma enfática, visto que sequer teve acesso aos termos dos supostos contratos, de modo que a versão colacionada aos autos pelo réu não encontra



amparo legal.

Houve a oferta de quitação de seu contrato de empréstimo atual com redução de valor da parcela. No entanto, realizou-se três novos contratos, um de empréstimo consignado e dois de adiantamentos de 13º salários dos anos de 2025 e 2026, em sequência (horário de 14h20, 14h21 e 14h22), em seguida a totalidade dos valores foi transferida para terceiros estranhos.

Evidente o perfil fraudulento das contratações.

Trata-se de golpe perpetrado por suposto funcionário do banco e com displicência da instituição financeira, visto que este não se acautelou ao conceder os empréstimos.

As finalizações dos contratos sequer vieram acompanhadas de *selfies*, documentos pessoais ou dossiê de contratação com IP e geolocalização, a fim de corroborar a plena ciência dos termos e vontade contratar do consumidor.

Ademais, a realização de contratos em sequência e em curto tempo com imediata transferência do numerário por si só também causa estranheza, visto que o objetivo era a quitação de contrato já em vigência.

É de conhecimento geral a ocorrência de inúmeros casos de fraude com o mesmo *modus operandi* debatido na hipótese.

A atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tornou-se rotina e os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis, muito pelo contrário.

Há fraudadores e quadrilhas especializadas para tais objetivos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu é quem incumbe investir em rotinas de prevenção de tais contratações fraudulentas (tecnologia e numerário para tanto, certamente dispõem) e fazer provas de tais instrumentos quando necessário, a vinda aos autos de um simples contrato realizado de forma eletrônica, com a menção de utilização de senha pessoal e intransferível não se mostra apto à prova da contratação.

Ademais, o réu não demonstrou qualquer interesse em provar a autenticidade das assinaturas apostas nos documentos. Sequer trouxe aos autos o IP do aparelho ou geolocalização da contratante (navegador e sistema operacional: desconhecidos).

Evidente a prática de fraude na contratação.

Nesse compasso, não cumpriu o réu o ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

Destarte, no tocante à declaração de inexistência de relação jurídica, procede a pretensão inicial, com o reconhecimento da nulidade dos contratos, dever da instituição financeira de ressarcir o consumidor pelos valores indevidamente debitados de seu benefício, tudo com correção monetária e juros de mora a contar de cada desconto, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade ou do negócio.

Ademais, as instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes praticadas por terceiros, no âmbito das operações bancárias, conforme disposto na Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“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”.*

A devolução dos valores descontados indevidamente será de forma dobrada, isso porque o Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que *“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”* (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, apontados no tema 929 da C. Corte Superior como precedentes prévios necessários).

Ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, § 3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que *“... 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão”* (conforme EREsp 1.413.542-RS, **DJE 30/03/21**) (destaquei), o que é o caso.

No que tange ao dano moral, inegável que o autor sofreu um abalo, ao se deparar com descontos de empréstimos não contratados sem sequer poder usufruir das quantias.

A hipótese em questão não se trata de mero aborrecimento ou simples dissabor, mas sim de inegável dano, caracterizador de prejuízo moral, que no caso é *in re ipsa*, de modo a tornar desnecessária a demonstração de prejuízos, no que tange ao dano moral experimentado.

No que toca ao valor da indenização, fixo-o em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

O montante deverá ser atualizado monetariamente a partir desta data (súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça, com o acréscimo de juros moratórios legais a partir do evento danoso, até 27/08/2024, dia anterior à entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a partir de quando deverá incidir a taxa Selic a título de encargos moratórios, por se tratar de responsabilidade civil

extracontratual.

Não se olvide que a reparação do dano extrapatrimonial tem dupla função: compensatória, para amenizar o desconforto gerado no íntimo dos lesados, e punitiva, para o fim de dissuadir as empresas lesantes de reiterar a prática comercial abusiva.

Referida quantia proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem se tornar fonte de enriquecimento ilícito.

A respeito:

*“APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária  
Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais Sentença de procedência Inconformismo do banco corréu 1. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição da petição inicial. Teoria da asserção 2. Rejeição de impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica 3. Contratação fraudulenta de empréstimos consignados em nome do autor, após fornecimento de dados pessoais a empresa que se apresentou como corresponde bancária da instituição financeira corré - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova, ante a verossimilhança dos fatos descritos na inicial Contratação fraudulenta dos empréstimos realizada por golpista. Instituição financeira ré que não trouxe aos autos o dossiê de contratação eletrônica referente aos dois empréstimos consignados, sendo certo que o dossiê referente à adesão ao cartão de crédito consignado aponta que a contratação foi efetivada por meio de aparelho celular com geolocalização em cidade distinta daquela em que o autor reside Fraude, nesses termos, bem demonstrada 4. Inexistência da relação jurídica entre as partes com relação aos contratos objeto da lide. Retorno das partes ao estado anterior à contratação, com restituição simples, pelos réus, dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário 5. Compensação entre o crédito e débito existente entre as partes, no caso, que se afigura*

*incabível. Autor que comprovou já ter devolvido toda a quantia creditada indevidamente em sua conta corrente 6. Dano moral caracterizado. Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que não comporta a pretendida redução, porque observadas as particularidades do caso concreto 7. Juros de mora. Impossibilidade de fixação do termo inicial a partir do arbitramento. Responsabilidade civil de natureza contratual. Aplicação do artigo 405, do Código Civil 8. Honorários advocatícios sucumbenciais. Fixação no mínimo legal (10% sobre o valor da condenação), que não comporta de redução Sentença mantida Recurso não provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007057-93.2022.8.26.0127, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 30/04/2024).*

*“Apelações Ação declaratória c.c. indenizatória Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Contratos de empréstimo consignado em benefício previdenciário, cujas celebrações são negadas pela autora. Ilícito reconhecido em primeiro grau e não mais discutido nesta esfera recursal. 1. Consequente necessidade de restituição das partes ao estado anterior ao da contratação (art. 182), com a restituição, pelo réu, dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, e, por esta última, da importância que efetivamente reverteu em seu proveito (art. 181). Autorizada a compensação dos créditos recíprocos. 2. Dano moral. Autora que se viu privada de verbas de caráter alimentar, além de ter percorrido longo caminho para ver ser direito atendido. Indenização por dano moral arbitrada em primeiro grau (R\$ 3.000,00) que se majora para a quantia de R\$ 5.000,00, principalmente à luz da técnica do desestímulo. 3. Sentença parcialmente reformada, para exacerbar a indenização por danos morais e para determinar a compensação dos produtos dos empréstimos que foram efetivamente creditados na conta da autora. Deram parcial provimento a ambas as apelações.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1010696-33.2021.8.26.0361, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 10/02/2023).*

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO Ação Ordinária de Conhecimento e Condenatória c.c.*

*indenização por danos materiais e morais - Empréstimo consignado - Pessoa idosa que alega não ter firmado contrato de empréstimo - Tutela de urgência concedida para suspender a exigibilidade das parcelas do empréstimo, sob pena de multa - Pretendido afastamento da tutela pela instituição financeira - Inadmissibilidade - Além da agravada ser pessoa idosa, com maior vulnerabilidade perante o agravado, existe verossimilhança da alegação de que o contrato de empréstimo consignado não foi por ela realizado - Da mesma forma, é evidente o perigo de dano irreparável ou de difícil reparação, considerando os descontos feitos nos proventos previdenciários- Requisitos para concessão da tutela antecipada caracterizados - Multa que não se mostra excessiva - Pretensão à redução do valor, aplicando-se os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade - Astreinte que tem como objetivo compelir a parte a cumprir obrigação - Redução de valor que não se mostra razoável, pois representa condescendência com o descumprimento - Decisão mantida - RECURSO IMPROVIDO”. (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Agravo de instrumento nº 2189223-74.2019.8.26.0000, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, j. em 19/02/2020.*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. BANCO. DANOS MORAIS. Empréstimo não contraído, objeto de descontos em benefício previdenciário do autor. Dano moral configurado, ante os transtornos e aflições decorrentes do fato. Sentença reformada. Recurso provido” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007074-11.2014.8.26.0451, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 09/11/2015).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA - Descontos de empréstimos consignados incidentes sobre o benefício previdenciário do autor - Contratos não celebrados - Em decorrência da assertiva do autor de que inexistiu qualquer contratação, é do Banco o ônus de comprovar, não só a celebração dos empréstimos, mas que as quantias foram efetivamente disponibilizadas ao autor - Ônus do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 333, II, do CPC, levando-se em conta, ainda, a impossibilidade de se*

*produzir prova negativa - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. INDENIZAÇÃO - Dano moral - Descontos de empréstimos consignados incidentes sobre o benefício previdenciário do autor - Ausência de prova da contratação - Dano moral inquestionável, pois ninguém fica indiferente aos descontos de seus proventos, principalmente sem ter dado causa para tanto. Ademais, a questão está ligada a direitos sociais, de natureza alimentar, vez que concernentes aos ganhos mensais do aposentado, nos termos do art. 7º, X, da CF - Conduta negligente do Banco na celebração imoderada de contratos sem a devida cautela na averiguação dos documentos pessoais do contratante - Indenização fixada em R\$ 8.300,00, que se mostra adequada ao caso concreto - Precedentes jurisprudenciais - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (...)” (TJSP, 23ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0008529-90.2007.8.26.0445, Rel. Des. Sérgio Shimura, j. em 26/09/2012).*

Não há se falar em compensação posto que restou demonstrado que o autor não se beneficiou dos valores creditados na conta.

Não implica sucumbência recíproca a condenação ao pagamento de indenização por dano moral em montante inferior ao postulado (STJ, Súmula 326).

Ante o acolhimento do recurso, carreo ao réu o ônus de suportar integralmente com as verbas de sucumbência, de modo que arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação (contratos declarados nulos, valores a serem restituídos e indenização pelo dano moral), a fim de adequadamente remunerar o profissional de direito.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do*

*CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)* (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)* (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do entendimento preconizado pela E. Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese vertente.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, voto no sentido de dar parcial provimento à apelação para reconhecer como inexistentes os contratos relacionados na inicial, determinar a devolução das parcelas descontadas em benefício previdenciário do autor de forma dobrada, fixar a indenização pelo dano moral sofrido em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária a partir deste julgamento (súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça), nos termos da tabela de atualização de débitos judiciais do Tribunal de Justiça, e juros moratórios legais a partir do evento danoso com demais consectários conforme fundamentação. Custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação pelo réu, com atualização monetária a partir deste julgamento.

**Jairo Brazil**  
**Relator**