



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000264991**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011830-24.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante SUELI CONCEIÇÃO GARAMBONI TIRABASSI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 48635**

**APEL.N° : 1011830-24.2024.8.26.0286COMARCA: ITU**

**APTE. : SUELI CONCEIÇÃO GARAMBONI TIRABASSI (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APDO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Caso em Exame:

A autora moveu ação em face da instituição financeira, buscando a declaração de inexigibilidade de débito, a restituição de valores e indenização por dano moral, alegando fraudes em sua conta bancária.

A autora foi vítima de golpe, em que um terceiro, sob pretexto de entrega, obteve sua fotografia e realizou operações bancárias não autorizadas.

A r.sentença reconheceu a inexigibilidade das transações contestadas, mas julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral, levando a autora a apelar.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar (i) se a autora tem direito à indenização por dano moral em razão da fraude sofrida; (ii) se houve a caracterização de litigância de má-fé por parte do banco réu; e (iii) a base de cálculo dos honorários advocatícios.

III. Razões de Decidir:

O dano moral ficou configurado devido ao transtorno experimentado pela consumidora, atingindo sua tranquilidade e dignidade.

A litigância de má-fé do banco foi reconhecida, pois alterou a verdade dos fatos, visando à extinção do processo sem análise do mérito. A multa de 1% do valor da causa foi aplicada.

Os honorários advocatícios devem ser calculados sobre o proveito econômico obtido, incluindo o valor da relação jurídica declarada inexistente e a indenização por dano moral e material.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. Falha na segurança bancária gera responsabilidade por danos.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 80, II; art. 81; art. 85, § 2º.

Código Civil, art. 406, §1º.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Superior Tribunal de Justiça, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015.

Superior Tribunal de Justiça, REsp n. 2.184.709/GO, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 5/3/2025.

Superior Tribunal de Justiça, AgInt no AREsp n. 2.343.388/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024.

Irresignada com o teor da respeitável sentença proferida às fls. 429-439, complementada às fls. 455-456, que julgou parcialmente procedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e de indenização por dano moral, apela a autora (fls. 460-483).

Sustenta, em apertada síntese, o cabimento de uma indenização por dano moral de R\$15.000,00.

*Destaca que "o golpe viabilizado pelo frágil e vulnerável sistema de segurança do Apelado, bem como suas consequências, agrediram a dignidade da Apelante, causando-lhe aflição, angústia, ansiedade e profundo abalo em sua rotina e em seu bem-estar. Tais sentimentos foram agravados pelo completo descaso do Apelado quanto à resolução administrativa do problema e pelo significativo transtorno financeiro, até então jamais vivenciado pela Apelante, que se instaurou de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*forma repentina e exclusivamente em razão da falha do sistema de segurança bancário” (fls. 467).*

Busca, ainda, a condenação do banco réu ao pagamento de multa por litigância de má-fé, por ter suscitado “*preliminar de 'falta de interesse de agir' (fls. 152/154), fundada em alegações mentirosas de que a Apelante nunca lhe procurou para a tentativa de solução amigável*”, quando a autora demonstrou ter entrado em contato com o réu para solucionar a questão administrativamente.

Por fim, pleiteia que os honorários advocatícios sejam fixados com base no proveito econômico obtido e, não, no valor da condenação.

Contrarrazões às fls. 487-496.

Recurso bem processado.

É o relatório.

O recurso comporta provimento em parte.

A autora ingressou com a presente demanda narrando que, em setembro de 2024, um terceiro desconhecido compareceu à sua residência, apresentando-se como entregador e afirmando realizar uma entrega em nome da empresa “O Boticário”.

Sob o pretexto de confirmar o recebimento, o falsário solicitou que fosse tirada uma fotografia da autora, o que foi feito no local.

Posteriormente, ao verificar seu extrato bancário, a autora constatou a realização de diversas operações desconhecidas, entre empréstimos consignados, cartões de crédito consignado com saque, totalizando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$55.538,15, seguidas de transferências via Pix, no montante de R\$57.437,10, todas efetuadas sem a sua autorização.

Relatou ainda que, tão logo identificou o golpe, procurou uma agência física para contestar as operações e registrou boletim de ocorrência, sem que tenha obtido solução efetiva por parte do banco.

A r. sentença reconheceu a inexigibilidade dos débitos decorrentes das operações bancárias e condenou o réu a restituir de forma simples os valores indevidamente descontados, havendo recurso exclusivo da autora, de modo que transitou em julgado o capítulo da sentença que declarou a inexigibilidade das contratações e determinou a restituição de valores.

Assim, pelo presente recurso, foram devolvidas as matérias referentes a (i) eventual configuração do dano moral; (ii) caracterização de litigância de má-fé por parte do banco réu; e (iii) a base de cálculo dos honorários advocatícios.

Em relação ao pedido de condenação de indenização por dano moral, assiste parcial razão à autora.

Respeitado o entendimento do i. magistrado singular, o dano moral ficou configurado em razão do exacerbado grau de transtorno experimentado pela consumidora, atingida em sua tranquilidade e em seu mínimo existencial, aspectos que caracterizam desdobramentos dos direitos da personalidade e da dignidade humana.

Tendo em conta o desgaste físico,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

emocional e psíquico gerado pela má prestação dos serviços bancários, especialmente daquele concernente ao dever de segurança, bem como em razão dos descontos indevidos realizados no benefício previdenciário da autora, verba de natureza alimentar, correto o reconhecimento do dano moral reclamado.

Como já decidiu o Eg. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso análogo, diante das circunstâncias destacadas, há **"inegável violação à segurança legitimamente esperada pelo consumidor, que, além de ter seu patrimônio subtraído indevidamente, viu frustradas as tentativas de resolução extrajudicial da questão, conforme expressamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, que, não obstante, afastaram a pretensão condenatória no ponto"** (AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro **MARCO BUZZI**, QUARTA TURMA, julgado em 15/10/2015, DJe 17/12/2015).

Quanto ao valor a ser fixado, muito embora a lei não traga parâmetros que possam ser utilizados no arbitramento da indenização por dano moral, a fixação deve observar critérios de razoabilidade, de modo que não constitua enriquecimento indevido da parte indenizada, tampouco avilte o sofrimento por ela suportado.

Na hipótese em exame, dadas as circunstâncias concretas do caso e as partes nele envolvidas, a indenização deve ser fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais); quantia que se mostra adequada para compensar o sofrimento suportado pela autora, além de compatível com o patamar adotado por esta Colenda 13<sup>a</sup>



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado em vários outros casos análogos, já julgados.

No tocante ao pedido de condenação do banco réu por litigância de má-fé, assiste razão à autora.

A autora deduziu, em réplica, pedido de condenação do banco réu por litigância de má-fé, pelo fato deste, na contestação, ter afirmado que ela não o teria contatado para tentar solucionar a questão administrativamente.

O d. magistrado singular rejeitou o pedido sob o argumento de que haveria "*mera discrepância de versões*".

Contudo, com a devida vênia, não se trata de divergência sobre fatos controvertidos, mas sim de negação de fato documentalmente comprovado.

Com efeito, verifica-se que o banco réu, em sua contestação, suscitou preliminar de falta de interesse de agir da autora, afirmando que:

**"(...) a Autora não entrou em contato com o Banco Réu administrativamente por meio de nenhum dos seus canais de atendimento e/ou realizou uma reclamação através das plataformas 'Reclame Aqui' ou 'Consumidor.gov.br', só tendo o Réu tomado ciência do conflito ora discutido por meio da presente ação"** (fls. 153).

Todavia, conforme a autora já havia mencionado na petição inicial **e comprovou com a documentação de fls. 309-312**, a autora compareceu ao banco, em mais de uma ocasião, para tentar solucionar a questão.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se cuida, portanto, de discrepância de versões, mas de alteração da verdade dos fatos, nos termos do art. 80, inciso II, do Código de Processo Civil.

O banco réu tinha pleno conhecimento da tentativa de resolução administrativa pela autora, conforme atestam seus próprios documentos internos, mas optou por negar categoricamente tal fato em contestação, visando obter a extinção do processo, sem análise do mérito.

Assim, deve ser reconhecida a litigância de má-fé do banco réu e aplicada a multa prevista no art. 81 do CPC, em 1% do valor corrigido da causa, revertida em favor da autora.

Por fim, a autora pede que os honorários de sucumbência sejam fixados com base no proveito econômico obtido com o pedido de cunho declaratório mais o valor da condenação ao pagamento da indenização por dano moral e material.

A sentença fixou a verba honorária dos patronos da autora em 10% sobre o valor da condenação.

Contudo, essa fixação não observa adequadamente o disposto no parágrafo 2º, do art.85 do Código de Processo Civil, por ignorar o êxito da autora no tocante ao pedido de cunho declaratório.

Dispõe o citado parágrafo 2º, do art.85 que: *“Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa”*.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, “se a sentença tiver natureza condenatória, o percentual (de 10 a 20%) incidirá sobre a condenação”; e, “se a sentença tiver natureza declaratória, o percentual (de 10 a 20%) incidirá sobre o valor do benefício econômico ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa” (**Luiz Henrique Volpe Camargo**, Breve Comentários ao Novo Código de Processo Civil, Coord. Teresa Arruda Alvim Wambier et al., São Paulo, Revista dos Tribunais, 2015, p.314).

No caso presente, houve cumulação de pedidos, tendo a autora deduzido pedidos de cunho declaratório e condenatório.

Com relação a ambos sucumbiu o réu, e, conseqüentemente, com relação a ambos deve haver a condenação ao pagamento dos encargos sucumbenciais.

Era possível, inclusive, que tivessem sido propostas duas ações distintas, caso em que haveria o arbitramento de honorários, tanto com relação à declaração de inexistência da relação jurídica, quanto com relação à indenização por dano moral.

Em situações semelhantes, decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA. DÉBITO. PEDIDO INDENIZATÓRIO. PEDIDOS. CUMULAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. FIXAÇÃO. BASE DE CÁLCULO. PRETENSÕES AUTÔNOMAS. PROVIMENTO.

1. De acordo com a orientação jurisprudencial sedimentada no STJ, havendo cumulação própria e simples de pedidos, os honorários devem ser fixados entre 10% e 20% sobre as respectivas bases de cálculo aplicáveis a cada pretensão autônoma. Precedentes.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Segundo entendimento consolidado, o arbitramento dos honorários advocatícios deve seguir a regra geral estabelecida no art. 85, § 2º, do CPC, de acordo com a ordem de preferência nele estabelecida.

Nas causas em que houver condenação, este é o critério a ser utilizado pelo magistrado, observando o parâmetro legal entre 10% a 20%; nas causas em que não houver condenação, deve o magistrado arbitrar os honorários de acordo com o proveito econômico aferido e, não sendo possível mensurar o proveito econômico, sendo ele inestimável ou irrisório, a verba sucumbencial deve ser arbitrada de acordo com o valor da causa. Precedente.

**3. No caso, tendo havido o provimento dos pedidos condenatório e declaratório, a fixação dos honorários sucumbenciais deve observar a base de cálculo aplicável a cada uma das pretensões autônomas.**

4. Recurso especial conhecido e provido

(REsp n. 2.184.709/GO, relator **Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 5/3/2025.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. CUMULAÇÃO PRÓPRIA E SIMPLES DOS PEDIDOS. BASE DE CÁLCULO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VALOR DA CONDENAÇÃO E DO PROVEITO ECONÔMICO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Quando há cumulação própria e simples de pedidos, os honorários devem ser fixados de 10 a 20% sobre as bases de cálculo aplicáveis a cada pretensão autônoma.

**2. Havendo cumulação de pedidos declaratório e condenatório, consideram-se como bases de cálculo para fixação da verba honorária o valor da condenação e o do proveito econômico.**

3. Agravo interno provido para se conhecer do agravo e dar provimento ao recurso especial.

(AgInt no AREsp n. 2.343.388/SP, relator **Ministro João Otávio de Noronha**, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024.)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, a fixação dos honorários deve ter como base ambos os pedidos, cujo julgamento constitui capítulos distintos da sentença.

A declaração de inexistência da relação jurídica também representa proveito econômico obtido pela autora.

Dessa forma, deve ser adotado, como base de cálculo dos honorários advocatícios em favor dos patronos da autora, o proveito econômico obtido, que corresponde ao valor da relação jurídica declarada inexistente (valor dos contratos) acrescido do montante da indenização por dano moral e material.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento parcial** ao recurso para (i) condenar o banco réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$5.000,00, com correção monetária desde este arbitramento e juros de mora desde a citação, observada a taxa legal prevista no art. 406, §1º do Código Civil; (ii) condenar o banco réu ao pagamento de multa por litigância de má-fé no equivalente a 1% do valor atualizado da causa (CPC, art.81) e (iii) incidir a verba honorária de 10% sobre o proveito econômico obtido pela autora com a procedência do pedido de cunho declaratório somado à condenação ao pagamento de indenização por dano moral e material.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**