



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000132868

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013377-91.2024.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante OLGUES FRANCISCO GUIMARÃES, 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 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) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1013377-91.2024.8.26.0127
COMARCA: CARAPICUÍBA
JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO KAEDEI
APELANTE: OLGUES FRANCISCO GUIMARÃES
APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação da parte autora de que recebeu uma ligação telefônica de um suposto funcionário do banco réu informando a existência de um contrato de empréstimo indevido e, para cancelar o suposto contrato, deveria seguir algumas orientações, com o que concordou. Mas, após encerrar a ligação, constatou o recebimento em sua conta corrente de créditos referentes a empréstimos não contratados junto ao réu e transferências, via pix, de sua conta para conta de terceiros, sendo descontadas, ainda, parcelas em sua conta corrente e em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Falta de prova da legitimidade dos contratos de mútuo e das transferências impugnadas pela autora. Consideração de que o banco, na resposta, embora tenha defendido a regularidade das operações, não apresentou prova alguma que pudesse evidenciar a legitimidade dos ajustes, bem assim que as operações eram usuais e rotineiras no perfil econômico da parte ativa. Verificação de falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Reconhecimento da ilegitimidade das operações contestadas. Descontos indevidos realizados em conta corrente e em folha de pagamento do benefício previdenciário do autor que lhe acarretaram sérios transtornos, dada a natureza alimentar de seus proventos. Falha na segurança do serviço bancário. Negligência do réu evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00, considerado, para tanto, que foram quatro os contratos fraudados e formalizados indevidamente em nome da autora. Hipótese em que, mesmo tendo a autora impugnado os ajustes pela via administrativa, junto ao Procon, não promoveu o banco a cessação dos descontos em conta corrente e em folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Conduta maliciosa e contrária à boa-fé objetiva. Repetição do indébito em dobro autorizada. Aplicação ao caso do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp 1.143.542/RS e do EAREsp 676608/RS. Determinação de que o crédito efetuado pelo banco em conta corrente da autora seja restituído à instituição financeira, nos moldes da fundamentação, autorizada a compensação de valores. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado procedente. Recurso provido.

Voto n. 57887.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 202/205, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou improcedente o pedido inicial.

Sustenta o recorrente, em síntese, que a sentença merece reforma, porquanto restou demonstrada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, uma vez que a fraude ocorrida se insere no risco da atividade bancária. Aduz mais que a fraude foi praticada por terceiros que já detinham de seus dados bancários sigilosos e que o banco não dispôs de mecanismos de segurança aptos a impedir operações suspeitas, destoantes do perfil do consumidor. Afirma que, durante a ligação telefônica, não acessou o aplicativo do banco, não forneceu senhas ou tokens, apenas confirmou dados não sensíveis. Saliencia que o banco não trouxe aos autos qualquer documento que comprove a contratação dos empréstimos impugnados na causa, tendo apresentado apenas extratos de liberação e documentos internos sem valor probatório. Postula que seja reformada a sentença e julgado procedente o pedido inicial.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória, fundamentado o pedido inicial em alegação da autora de que, no dia 24/07/2024, recebeu uma ligação telefônica de um suposto funcionário do banco informando a existência de um contrato de empréstimo indevido e que, para ser cancelado o suposto contrato, deveria seguir algumas orientações, com o que concordou. Alegou que, após encerrar a ligação, constatou o recebimento em sua conta corrente de créditos no valor R\$ 24.387,77, R\$ 5.073,45, R\$ 1.750,00 e R\$ 3.010,00, referentes a contratos de empréstimo por ele não celebrados junto ao réu (empréstimo pessoal n. 000807874122 – valor de R\$ 5.250,55, 36 parcelas de R\$ 811,27; empréstimo consignado n. 000807874121 – valor de R\$ 24.387,77, 36 de parcelas de R\$ 946,90; cartão de crédito consignado n. 2830348 – limite de crédito de R\$ 1.200,00 e cartão de crédito consignado n. 6897201 – limite de crédito de R\$ 4.300,00), e transferências via pix de sua conta para conta de terceiros [R\$ 35.689,98 (valores dos empréstimos indevidos + R\$ 1.468,76 do saldo existente em sua conta)], tendo, ainda, sido descontadas parcelas de sua conta corrente e da folha de pagamento do seu benefício previdenciário. Aduziu que, visando solucionar a questão administrativamente, compareceu pessoalmente à sua agência bancária, ocasião em que seu gerente acessou sua conta e, notando ainda haver saldo, efetuou a transferência do valor de R\$ 9.990,00 para outro banco de sua titularidade (Banco Itaú) assim como solicitou junto ao banco do receptor dos pix's (valores inerentes a fraude), análise para retenção e devolução por meio do MED (mecanismo especial de devolução), sendo recuperado o valor de R\$ 8.809,50, totalizando montante de R\$ 18.799,50. Diante de tais fatos, não lhe restou alternativa senão lavrar Boletim de Ocorrência (BO n. KC5345-1/2024), a fim de denunciar a fraude da qual foi vítima, assim como registrar reclamação junto ao Procon de Carapicuíba. Postulou a declaração da inexistência de relação jurídica entre as partes, a repetição do indébito em dobro e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Citado, o réu Banco Mercantil apresentou contestação (fls. 134/155), sustentando a regularidade dos contratos e transações mencionadas na exordial, que foram celebrados, via *internet banking*, mediante digitação da senha pessoal e intransferível. Alegou que o autor contribuiu diretamente para a ocorrência do golpe, já que possibilitou o acesso de terceiros às suas informações sigilosas, inexistindo falha na prestação do serviço.

E o pedido inicial foi julgado improcedente pela r. sentença de fls. 202/205, condenado o autor ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

O recurso interposto pelo autor comporta provimento.

De início, rejeito a preliminar arguida em contrarrazões pela instituição financeira que suscita o descumprimento do princípio da dialeticidade, porquanto o recurso interposto pela parte autora atacou pontualmente os aspectos da r. sentença que lhe são desfavoráveis, inexistindo no recurso, portanto, a mácula apontada pelo réu.

Superada esta questão, cabe a nota de que, cuidando-se aqui de relação jurídica de consumo e verificada a hipossuficiência da parte ativa, bem assim a verossimilhança de suas alegações, o caso era mesmo de inversão do ônus da prova, razão pela qual incumbia à instituição financeira comprovar a formalização pelo autor dos contratos de empréstimo que originaram os descontos em sua conta corrente e em folha de pagamento do seu benefício previdenciário [empréstimo pessoal n. 000807874122; empréstimo consignado n. 000807874121; cartão de crédito consignado n. 2830348 e n. 6897201], do que não cuidou, razão pela qual positiva-se a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, que somente poderá ser elidida nas hipóteses a que alude o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não materializadas na espécie.

É que incumbia mesmo ao réu a comprovação de que houve culpa exclusiva da parte autora para exonerá-lo da responsabilidade objetiva, no que tange aos danos materiais por ele experimentados, omitindo-se a instituição financeira, no entanto, na produção de prova a seu cargo, por isso que era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade das operações indevidamente realizadas [contratação de empréstimo pessoal, empréstimo consignado, cartão de crédito consignado e transferências indevidamente realizadas na conta da parte ativa].

Ora, em que pesem as alegações do réu no sentido de que as operações são legítimas, porque realizadas mediante utilização de senha pessoal e intransferível, é certo que não demonstrou nem mesmo que as transferências nos valores impugnados [recebimento de créditos no valor de R\$ 24.387,77, R\$ 5.073,45, R\$ 1.750,00 e R\$ 3.010,00 na conta da parte autora, referentes a empréstimos por ela não celebrados junto ao réu e, posteriormente, transferências via pix da conta do autor para conta de terceiros no importe de R\$ 35.689,98 (valores dos empréstimos indevidos + R\$ 1.468,76 do saldo existente em sua conta (fls. 37/41)] eram usuais e rotineiras no perfil econômico da parte ativa, o que seria essencial para ao menos comprovar sua tese de que o sistema de segurança não faltou com eficiência em detectar que as transações em cotejo eram claramente indicativas de fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cumpre destacar que o argumento do réu de culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro não é suficiente a descaracterizar sua responsabilidade, mesmo porque não foi apresentada prova quanto à inviolabilidade da segurança do sistema e impossibilidade da ocorrência da fraude. Além disso, o banco também não demonstrou que as operações tenham resultado em benefício do próprio autor, mas, ao contrário, há indicação nos autos de que o destinatário das transferências de valores, via *pix*, eram terceiras pessoas, sem qualquer demonstração de eventual vínculo com o autor.

Ademais, bastava ao banco comprovar documentalmente, na oportunidade processual própria, a origem e a legitimidade da constituição das obrigações em exame (empréstimo pessoal n. 000807874122; empréstimo consignado n. 000807874121; cartão de crédito consignado n. 2830348 e n. 6897201), mesmo porque a prova negativa do fato não poderia ser imposta à parte autora, sendo então de rigor, ante a omissão da instituição financeira no cumprimento de ônus processual a seu cargo [o banco exibiu nos autos simples extratos, informando que o autor teria realizado as contratações impugnadas na causa (empréstimo pessoal n. 000807874122 e empréstimo consignado n. 000807874121) que, por si só, não tem valor probatório absoluto e não é suficiente para prestigiar a assertiva de legítima celebração dos contratos impugnados na exordial, não tendo o banco apresentado nos autos documento algum a comprovar a celebração dos contratos de cartão de crédito consignado (n. 2830348 e n. 6897201)], o acolhimento da versão dos fatos apresentada pela parte ativa faz-se impositiva.

Portanto, à falta de prova cabal da legítima contratação dos empréstimos impugnados nesta causa, associado ao fato de que não ofereceu o banco a necessária segurança ao consumidor, porque possibilitou o sistema operacional do réu a utilização da conta corrente da parte autora por terceiros, para a partir dela efetuar transações indevidas, alternativa não há senão declarar a nulidade dos ajustes e a abusividade dos descontos efetuados em conta corrente e em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa.

Bem por isso, estando patenteado no feito o lançamento a débito de valores abusivos em conta corrente do autor e em folha de pagamento do seu benefício previdenciário (fls. 31/36 e 37/41), está escancarado o defeito do serviço prestado pelo banco, de modo que, tendo o episódio acarretado sérios transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários à sua subsistência, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da casa bancária no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratemplos à autora, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que foram descontados indevidamente valores mensais em sua conta corrente e em folha de pagamento do benefício previdenciário da parte ativa [verba de cunho alimentar (fls. 31/36 e 37/41)], mas com o banco não contratou ele os empréstimos que originaram os descontos impugnados na causa.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. Restituição de valores e compensação por dano moral, fundada em contrato de empréstimo consignado. Manutenção da declaração de inexistência de débito, em razão da ausência de prova da contratação do empréstimo, ônus que incumbia à instituição financeira, diante da impossibilidade de produção de prova de fato negativo, nos termos do art. 373, II, do CPC. Os comprovantes de contratação e de transferência juntados nos autos não têm força probatória porque foram produzidos de forma unilateral. Além disso, o réu não apresentou nenhum documento assinado pela autora nem comprovou a efetiva liberação do crédito em conta corrente e a sua utilização. O desconto ilegítimo em folha de pagamento de benefício previdenciário é suficiente, por si só, para a configuração da lesão ao direito de personalidade, uma vez que a autora foi indevidamente privada de valor necessário para o seu sustento, tendo em vista a natureza alimentar (...).” (Apel. n. 1002248-63.2016.8.26.0097, Rel. Des. Alberto Gosson, j. 14-12-2017).

“Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com danos morais e materiais. Empréstimo consignado realizado em nome do autor ao arrepio de sua vontade. Deduções do benefício previdenciário. Procedência parcial. Prestígio. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ausência de demonstração da validade da contratação. Artigo 14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Nulidade dos contratos. Imperiosa devolução das quantias indevidamente retiradas. Danos morais. A retenção ilícita de valores da aposentadoria, notadamente, por ser verba de caráter alimentar, configura, sem titubeios, danos subjetivos. R\$ 6.000,00. Cifra apta a compensar monetariamente o abalo econômico sofrido e desestimular o causador do aborrecimento na faina de se evitar que novas situações desastrosas sobrevenham. Honorários recursais. Majoração para 20% sobre o valor da condenação (artigo 85, parágrafo 11, do CPC). Hipótese do artigo 252 do RITJSP. Sentença mantida. Recurso improvido.” (Apel. n. 1022821-22.2016.8.26.0001, Rel. Des. Sérgio Rui, j. 17-08-2017).

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios transtornos experimentados pelo lesado.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável seja a indenização arbitrada no importe de R\$ 10.000,00 [foram quatro os contratos formalizados indevidamente em nome da parte autora, merecendo aqui, então, parcial acolhida a insurgência manifestada pela parte autora], porque, em harmonia com julgamentos de casos análogos por essa 19ª Câmara de Direito Privado, tal cifra expressa justa indenização aos contratados impostos pela casa bancária à parte ativa, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01).

De igual modo, o recurso interposto pela autora merece guarida no ponto em que alvitra seja a repetição do indébito efetuada em dobro, porque, na hipótese em apreço, muito embora tenha a parte ativa impugnado administrativamente os descontos efetuados pelo réu em seu benefício previdenciário [reclamação junto ao PROCON de Carapicuíba (fls. 24/30)], questionados descontos não foram interrompidos, dúvida não pairando, portanto, de que agiu a instituição financeira de forma maliciosa e contrária à boa-fé objetiva, merecendo aplicação ao caso do entendimento perfilhado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp 1.143.542/RS, no sentido de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.” (EAREsp 676608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, julgado em 21/10/2020).

Por fim, bom é assinalar que, muito embora o Banco Mercantil afirme que disponibilizou o produto das operações financeiras impugnadas nesta causa à parte autora [R\$ 24.387,77, R\$ 5.073,45, R\$ 1.750,00 e R\$ 3.010,00], mediante transferência bancária (fls. 38), restou demonstrado que os valores, assim que depositados na conta de titularidade da autora, foram imediatamente subtraídos por meio de transações realizadas por terceiros golpistas, com a utilização de PIX, sem qualquer participação ou consentimento do autor [R\$ 35.689,98: valores dos empréstimos indevidos + R\$ 1.468,76 do saldo existente em conta da parte ativa], o que evidencia a existência de fraude, tendo sido recuperada, por meio do MED (mecanismo especial de devolução), a importância de R\$ 18.799,50 [R\$ 8.809,50 + R\$ 9.990,00], devendo esse importe [R\$ 18.799,50 – R\$ 1.468,76 (saldo existente em conta da autora)] ser restituído ao banco com correção monetária desde a data de crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores, tendo em vista que a retenção dos valores pela parte ativa configuraria enriquecimento sem causa, o que não se pode admitir.

Em suma, acolho o recurso e julgo procedente o pedido inicial para **(a)** declarar a nulidade dos contratos de empréstimo (empréstimo pessoal n. 000807874122; empréstimo consignado n. 000807874121; cartão de crédito consignado n. 2830348 e n. 6897201) impugnados pela autora; **(b)** condenar o banco a restituir em dobro os valores indevidamente cobrados e pagos pela parte autora, incidindo a correção monetária e juros legais de mora desde cada desconto; **(c)** condenar o réu a pagar à autora indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, corrigidos monetariamente a partir da data do acórdão e acrescidos de juros de mora desde a data do ato ilícito [primeiro desconto indevido], por se tratar de responsabilidade civil extracontratual (Súmula n. 54, do STJ); **(d)** determinar que a autora restitua ao banco o produto das operações financeiras impugnado nesta causa, nos moldes delineados na fundamentação, com correção monetária desde a data do crédito e juros legais de mora contados a partir da data da citação, autorizada a compensação de valores; **(e)** anotar, no que tange aos consectários legais, que, ante a recente alteração legislativa sobre a matéria, a partir de 29 de agosto de 2024 e até o efetivo pagamento, a taxa de juros moratórios de 1% ao mês, incidente sobre o valor da condenação, deverá ser substituída pela taxa de juros legal a que alude o § 1º,



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

artigo 406, do Código de Civil, com redação dada pela Lei n. 14.905/2024, operando-se a atualização monetária pelos índices da tabela prática do TJSP (que, a partir daquele termo, passa a utilizar a variação do IPCA como índice de correção monetária, conforme preconiza o parágrafo único, do artigo 389, do Código de Civil, consoante preconiza a Lei n. 14.905/2024); e **(f)** condenar o réu ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado da autora (Súmula 326, do STJ), que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Desembargador Relator

(assinatura eletrônica)