



**Registro: 2026.0000034308**

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015715-71.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado ANTONIO RIBEIRO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1015715-71.2024.8.26.0019**

**Comarca: Americana – 3ª Vara Cível**

**Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A**

**Apelado: Antonio Ribeiro da Silva**

**MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Marcio Roberto Alexandre**

**Voto nº 4.536**

APELAÇÃO – Golpe do falso preposto – Autor que foi vítima de fraude mediante contato telefônico por golpista, o qual se identificou como preposto da instituição bancária ré visando a solucionar suposta fraude em sua conta – Autor que, ao passar seus dados pessoais e bancários, acabou sendo vítima da contratação de empréstimos em seu nome, além de transações bancárias – Pretensão à declaração de nulidade dos contratos e transações, além de restituição em dobro e condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais – Sentença de procedência – Inconformismo da instituição bancária – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA CONFIGURADA - A responsabilidade do banco decorre do fato de não terem sido adotadas as medidas de cautela necessárias para confirmação da autenticidade das contratações e operações de crédito realizadas em nome do correntista - No caso, os contratos impugnados foram celebrados exclusivamente por meio de assinatura eletrônica e uso de senha bancária, sem qualquer exigência de documento de identidade ou outro elemento capaz de atestar a real identidade do contratante - A celebração de múltiplos empréstimos em curto intervalo de tempo e em valores expressivos, seguida de movimentações bancárias destoantes do padrão de consumo do cliente, revela falha grave nos mecanismos de segurança da instituição financeira - Ainda que o autor tenha contribuído para o evento danoso ao fornecer seus dados a terceiros, tal fato não afasta a responsabilidade objetiva do banco, que tem o dever de garantir a segurança das operações realizadas em seu ambiente eletrônico – De rigor a declaração de nulidade dos contratos e transações realizadas - RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS INDEVIDAMENTE - Os descontos oriundos de negócio jurídico ao qual a apelante não aderiu livre e espontaneamente não caracterizam afronta à boa-fé objetiva, ainda que considerada sua condição de vulnerável, já que a instituição bancária, conquanto responda pelos riscos de sua atividade lucrativa, foi induzida a erro no ato ilícito, para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cuja concretização contribuiu de maneira involuntária – Restituição do indébito que deve ocorrer de maneira simples, sendo inaplicável a disposição do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS - O dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade, ainda que haja impacto sobre benefício previdenciário, fazendo-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito – A violação contratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima – Ausência de repercussão na esfera extrapatrimonial da apelante que caracterize danos morais – Reforma da r. sentença, para determinar a restituição simples dos valores e afastar a condenação por danos morais – Sucumbência recíproca reconhecida, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, com adequação da taxa dos juros de mora (Selic) e correção monetária (IPCA).

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais movida por ANTONIO RIBEIRO DA SILVA em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

Narra o autor ter sido vítima de golpe praticado por terceiro, em que o golpista, identificando-se como preposto da instituição bancária, entrou em contato com o autor para supostamente solucionar problemas referentes a cobranças indevidas em seu benefício previdenciário, e que, após a confirmação de dados pessoais e bancários, o golpista realizou a contratação de empréstimo consignado em seu nome, além de transações fraudulentas. Requer a declaração de inexistência do débito, com restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, além de indenização por danos morais.

Sobreveio r. sentença de fls. 265/270, julgando procedente a demanda, para declarar a inexistência da relação jurídica, com respectiva devolução em dobro das quantias e condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

Apela a instituição bancária ré (fls. 277/299) aduzindo, em síntese, que não houve irregularidade na contratação do empréstimo, pois houve a celebração do negócio jurídico mediante acesso ao aplicativo bancário, utilização de senha, assinatura eletrônica do contratante e disponibilização dos valores em sua conta bancária. Argumenta que o autor foi o responsável pela efetivação da fraude praticada, na medida em que não adotou as medidas de segurança necessárias. Assevera que não agiu de maneira contrária à boa-fé. Alega que não se trata de hipótese de dano moral indenizável, na medida em que *“o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da própria vítima, que voluntariamente forneceu acesso ao aplicativo bancário, seguiu todas as orientações dos golpistas e, com sua conduta, viabilizou a concretização do golpe”*, tratando-se de excludente de responsabilidade da instituição bancária. Acrescenta que não se mostra cabível a restituição de quaisquer valores. Aponta, subsidiariamente, a necessidade de redução do *quantum* indenizatório, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Pleiteia a reforma integral da r. sentença, e, subsidiariamente, a redução da indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 300/301).

Contrarrazões às fls. 305/310.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme

Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

**É o relatório.**

A demanda versa sobre golpe do falso preposto bancário do qual o autor foi vítima, na medida em que o autor alega ter sido contatado por telefone pelo golpista para supostamente solucionar problemas referentes a cobranças indevidas em seu benefício previdenciário, e que, após a confirmação de dados pessoais e bancários, o golpista realizou a contratação de empréstimo consignado em seu nome, além de transações fraudulentas.

O e. Juízo *a quo* julgou procedente a demanda, para declarar a inexistência da relação jurídica, restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00.

Incidem na hipótese as disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o autor, na qualidade de destinatário fático e econômico, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Incontroversa a ocorrência das fraudes sofridas pelo autor, que resultaram na contratação de dois empréstimos consignados em seu nome e saques. A controvérsia reside na análise acerca da responsabilização da instituição financeira pela fraude ocorrida.

**A responsabilidade do banco réu resta configurada** diante

da constatação de que não foram adotadas as medidas de cautela necessárias para confirmação da autenticidade das contratações e das operações de crédito realizadas em nome do autor.

Os contratos impugnados foram celebrados exclusivamente por meio de assinatura eletrônica e mediante o uso da senha bancária do correntista, sem que tenha sido exigida qualquer forma adicional de comprovação de identidade, como apresentação de documento pessoal ou outro elemento capaz de confirmar que o contratante era efetivamente o titular da conta.

Tal circunstância evidencia falha grave na política de segurança da instituição financeira, sobretudo porque foram celebrados três contratos de empréstimo no mesmo dia e com intervalo de dois minutos entre eles (contrato nº 807790241 celebrado dia 01/07/2024 às 12h14min - fls. 153/154; e contrato nº 910002097826 celebrado dia 01/07/2024 às 12h16min – fls. 155/156) todos em valores expressivos, seguidos da realização de transações bancárias de montante relevante e destoantes do padrão habitual de consumo do correntista (fls. 157/169).

Situação como essa deveria ter acionado mecanismos internos de verificação e bloqueio, justamente para evitar contratações fraudulentas ou atípicas.

Ainda que se reconheça que o autor tenha contribuído para o evento danoso, ao fornecer inadvertidamente seus dados pessoais e bancários a terceiros, tal fato não exime o banco de sua responsabilidade objetiva pela falha na prestação do serviço.

Isso porque, a instituição financeira possui o dever de garantir

a segurança das operações realizadas em seu ambiente eletrônico, adotando mecanismos eficazes de identificação e confirmação da identidade do contratante, em observância ao disposto no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, a ausência de diligência mínima na verificação da autenticidade das contratações e na detecção de movimentações incompatíveis com o perfil do cliente caracteriza defeito na prestação do serviço bancário, impondo ao réu o dever de responder pelos prejuízos suportados pelo autor, em razão da negligência na adoção das cautelas necessárias à prevenção de fraudes.

**Nesse contexto, de rigor a declaração de nulidade dos contratos e das transferências realizadas, com a respectiva declaração de inexigibilidade dos valores dele decorrentes. Desprovido o recurso de apelação do banco réu nesse ponto.**

**Quanto à forma de restituição dos valores, deve adotada a maneira simples, com a conseqüente reforma da r. sentença nessa questão e provimento do recurso de apelação da ré.**

O art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, traz as circunstâncias que devem estar caracterizadas para se tornar exigível a pena de ressarcimento em dobro. O consumidor deve ter sido cobrado por quantia indevida na via extrajudicial sem engano escusável por parte de quem a cobrou e efetivamente pago por ela, não bastando a cobrança de *per se*.

A repetição em dobro na seara de defesa do consumidor tem cabimento quando a cobrança indevida constituir comportamento

contrário à boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo do fornecedor (STJ. Corte Especial. EAREsp 1.501.756/SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 21/2/2024 (Info 803)).

Por boa-fé objetiva se entende o dever de lealdade e confiança entre fornecedores e consumidores, obrigatório durante todo o trato contratual, com vistas ao adimplemento e atendimento equânime dos interesses envolvidos.

Logo, não se perquire sobre a ocorrência de culpa, dolo ou má-fé, mas de fatos que demonstrem a violação da regra de conduta imposta aos contratantes.

Nesse sentido, os descontos sobre o benefício previdenciário do autor oriundos de negócio jurídico ao qual não aderiu livre e espontaneamente não caracterizam afronta à boa-fé objetiva, ainda que considerada a condição de vulnerável da vítima, já que a instituição bancária, conquanto responda pelos riscos de sua atividade lucrativa, foi induzida a erro no ato ilícito, para cuja concretização contribuiu de maneira involuntária.

*In casu*, não ficou comprovada repercussão na esfera extrapatrimonial do autor, razão pela qual não é possível a caracterização da restituição em dobro pretendida pelo autor.

**Ademais, a pretensão indenizatória a título de danos morais também deve ser afastada.**

O dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, não surge sem a configuração de desdobramentos de evidente reprovabilidade, ainda que o impacto patrimonial tenha recaído

sobre verbas de natureza previdenciária. Em outras palavras, faz-se necessária a presença cabal de especificidades para além da cobrança e débito originados do ilícito.

A violação contratual ou de normas jurídicas não se traduz automaticamente em abalo extrapatrimonial, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação não delimitada nos autos.

Com efeito, o autor não menciona quaisquer premissas fáticas a corroborarem a excepcionalidade, mas argumenta que os descontos em seu benefício previdenciário lhe causaram intenso abalo, o que não é suficiente para caracterização dos danos morais.

E o reconhecimento da existência de danos morais não decorre, por si só, dos descontos das parcelas mensais do empréstimo consignado, porque não pode ser presumido que esses descontos causaram apreensão ou outra forma de repercussão sobre o reconhecimento da nulidade do contrato e incerteza sobre a possibilidade de uso de valor indispensável para a manutenção da parte, o que deveria ser objeto de comprovação

A jurisprudência desta E. Câmara é na linha de que os descontos indevidos não consistem, por si, em conduta desleal nem resultam no direito à indenização por danos morais, mesmo que derivados de defeito no serviço da instituição financeira:

*“CONTRATO BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INSS. SENTENÇA DE PARCIAL*

*PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO SOMENTE DA AUTORA. Sentença que declara a inexistência da relação jurídica questionada pela autora e condena o réu à restituição simples de valores e ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 5.000,00. Pretensão de dobra na devolução de valores e de majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Desacolhimento. Restituição simples de valores corretamente determinada. Dobra realmente indevida. Ausência de ofensa à boa-fé objetiva por parte do banco. Precedentes desta Câmara. Não caracterização, entretanto, de dano moral. Especificidades que não indicam ofensa à dignidade, à honra, à imagem ou a qualquer direito essencial dela. Situação de humilhação, vexatória ou ultrajante não verificada. Ademais, a autora usufruiu do crédito feito em sua conta e não procedeu à devolução desse montante, não lhe prejudicando, de algum modo, os descontos realizados. Proibição, contudo, de reforma para pior. Majoração indevida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1045522-70.2023.8.26.0602; Relator: José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – Contrato bancário – Empréstimo consignado – Autora que nega contratação com o banco réu – Sentença que declarou a inexigibilidade do contrato e condenou o réu ao ressarcimento, de forma simples, dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, autorizando, ainda, a compensação com os valores disponibilizados à requerente – Insurgência de ambas as partes – Réu que defende a exclusão de sua responsabilidade por fato de terceiro – Autora que requer a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral, o ressarcimento em dobro dos valores descontados indevidamente pelo réu e o afastamento da possibilidade de compensação da condenação do requerido com o crédito a ela disponibilizado – Descabimento – A prova pericial grafotécnica produzida nos autos atestou a falsidade das assinaturas atribuídas à autora na contratação objeto da lide – Débito inexigível – Necessidade de restituição de forma simples dos valores descontados do benefício previdenciário da autora – Ausência de má-fé da instituição financeira – Possibilidade de compensação do montante a ser ressarcido com os valores disponibilizados à autora, sob pena de enriquecimento sem causa – Dano moral não configurado – Hipótese em que, a despeito da falha no serviço bancário prestado pela instituição financeira, a autora recebeu o crédito que lhe foi indevidamente disponibilizado – Ademais, o valor das prestações mensais é*

**baixo (R\$ 5,85) e a requerente ajuizou a presente demanda mais de 5 anos após o início dos descontos – Sentença mantida – RECURSOS NÃO PROVIDOS.”** (TJSP; Apelação Cível 1001312-51.2023.8.26.0369; Relator: Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)

**“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO COM PEDIDO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA PELO AUTOR – CABIMENTO EM PARTE - Contrato de empréstimo eletrônico cuja aceitação pelo autor teria ocorrido por meio de biometria facial - A validade dos contratos de cartão de crédito consignado e de empréstimos consignados fica sujeita à apresentação de documento de identificação e à autorização expressa assinada pelo aposentado, para que então sejam permitidos descontos em folha, permitida a assinatura digital, desde que feita por certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), em consonância com o art. 3º, incs. II e III, da Resolução INSS/PRES nº 28/2008, norma criada com nítido escopo de coibir fraudes em relação a idosos aposentados, requisitos não observados no caso pela instituição financeira ré - Geolocalização e IP que indicam a celebração em local diverso e distante da residência do autor, o que vem a impor a declaração de inexigibilidade da contratação em questionamento – Devolução em dobro do indébito que somente tem aplicação uma vez verificada a má-fé em sua cobrança ou ausência de boa-fé objetiva, conforme entendimento pretoriano pacificado, circunstâncias não comprovadas na hipótese dos autos, devendo a restituição realizar-se de forma simples - Inocorrência de dano moral na hipótese dos autos, em razão da inexistência do comprometimento de verba alimentar da autora, uma vez que há provas de que os respectivos produto dos empréstimos foram depositados em seu favor – - Sentença alterada, com reconhecimento da procedência parcial dos pedidos autorais - Recurso parcialmente provido.”** (TJSP; Apelação Cível 1054324-74.2024.8.26.0100; Relator: Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 33ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

**Portanto, de rigor o parcial provimento do recurso de apelação interposto pelo banco réu, para determinar a restituição**

**simples dos valores e afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Mantido o reconhecimento das nulidades contratuais.**

Ademais, os juros de mora devem incidir pela taxa Selic (excluído o IPCA) e a correção monetária pelo IPCA, matéria a ser conhecida de ofício.

Parcialmente procedente a demanda, cada parte arcará com o pagamento de metade dos ônus sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor (fl. 90), em virtude da sucumbência recíproca prevista no art. 86, *caput*, do Código de Processo Civil.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, o autor arcará com o pagamento ao patrono da ré no percentual de 10% sobre o valor do proveito econômico não obtido (restituição simples e condenação por danos morais), ao passo que a ré pagará ao patrono do autor honorários no percentual de 10% sobre o valor do proveito econômico obtido (valor dos contratos e das transações declarados nulos).

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo



1.026, §2º do Código de Processo Civil

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para determinar a restituição simples dos valores**, acrescidos de juros de mora pela taxa Selic (excluído o IPCA) e a correção monetária pelo IPCA, **e afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantido o reconhecimento das nulidades contratuais**, além do reconhecimento da sucumbência recíproca, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

**JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica