



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021425-05.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado GILBERTO JOSE DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9621

Apelação nº 1021425-05.2025.8.26.0224

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado: Gilberto Jose dos Santos

Comarca: Guarulhos

APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Empréstimos não contratados. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479, STJ. Verossimilhança nas alegações do autor. Contratos realizados no mesmo dia com imediata transferência de valor via PIX. Boletim de ocorrência realizado no dia subsequente. Instituição bancária que não comprovou a regularidade dos contratos. Declaração de inexistência do negócio jurídico. Retorno das partes ao status quo ante. Danos morais. Inocorrência. Pretensão fundada em dissabores e contratempus. Ausência de prova sobre qualquer abalo psicológico, ou alteração do comportamento habitual do autor. Inexistência de restrição cadastral e lesão à honra objetiva e subjetiva da parte. Indenização afastada. Sentença reformada para afastar a indenização por danos morais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso interposto contra a r.sentença proferida às fls.199/203 que, nos autos da ação declaratória c.c indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos para “(i) Declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo impugnados; (ii) Condenar o réu a restituir ao autor os valores descontados em razão das operações fraudulentas, acrescidos de correção monetária e juros legais conforme fundamentação; (iii) Condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)”.

Recorre o apelante sustentando, em síntese, que “embora mencione que foi vítima de fraude, não juntou aos autos qualquer prova de que em momento anterior a realização das operações reclamadas recebeu ligação ou foi contatada por terceiro;

as transações realizadas em março de 2025 e contestadas na inicial foram efetivadas via internet banking, com uso de credenciais pessoais (login, senha e, se aplicável, token ou código de autenticação), a ausência da juntada de transcrições ou registros da suposta fraude, compromete seriamente a credibilidade da versão apresentada; a apelada não trouxe aos autos provas que comprove que não recebeu tais valores, ônus que lhe competia, mesmo porque, os valores foram transferidos junto à instituição financeira diversa, motivo pelo qual ainda que se admita a inversão do ônus da prova; importante ressaltar que para acessar os serviços do app mercantil (pagamento de contas, contratação de produtos, efetivação de aplicações financeiras e consultas diversas), o cliente precisa imputar seus dados bancários (agência e conta), e, no momento seguinte, inserir a senha eletrônica; Quanto à transferência de valores, é notório que para que a transação via PIX seja realizada necessariamente o cliente deve estar em ambiente logado, ou seja, essencialmente a conta deve ter sido acessada mediante o uso de senha e validação, tratando-se de ambas as informações pessoais e intransferíveis; resta evidente que o Banco apelante não pode ser responsabilizado pelo suposto prejuízo alegado pelo autor, pois NÃO HOUE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS; o banco não poderia ter adotado postura diversa, vez que a autora não comprovou que as transações destoam do seu perfil de movimentação bancária; não há nos autos qualquer evidência de protocolo formal ou registro da tentativa de devolução via sistema oficial, limitando-se a apelada a narrar que desconhece as transações, sem a demonstração de que tenha utilizado os canais específicos e regulamentados para o bloqueio e restituição; diante da comprovação inequívoca de ausência de responsabilidade do banco no caso concreto, impõe-se a reforma da sentença para afastar integralmente a condenação à restituição de valores; não há que se falar em indenização decorrente de conduta do banco recorrente, pois, a instituição financeira não praticou qualquer

ato que pudesse ter causado constrangimento a apelada, pois nunca agiu com descaso ou falta de zelo na condução dos assuntos de clientes ou de terceiros”.

Requer a reforma da sentença.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado das custas de preparo (fls.226/227).

Contrarrazões às fls.233/237.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória c/c indenizatória ajuizada pelo autor que alega ter sido vítima de um golpe financeiro, onde, por meio de fraude eletrônica, terceiros conseguiram realizar empréstimos e transferências em sua conta bancária, no importe de R\$ 5.557,00 (Cinco mil, quinhentos e cinquenta e sete reais), utilizando o sistema de pagamentos instantâneos Pix. Afirma que os golpistas fizeram dois empréstimos na Conta da vítima, sendo a primeira transação no valor de R\$4.206,00 (quatro mil, duzentos e seis reais), que somado aos juros, gerou o valor de R\$ 29.030,40 (vinte e nove mil, trinta reais e quarenta centavo) a serem pagos. A segunda transação de empréstimo no valor de R\$ 1.351,00 (mil, trezentos e cinquenta e um reais), que somado com juros, gerou o valor de R\$ 2.183,68 (dois mil, cento e oitenta e três reais e sessenta e oito centavos) a serem pagos. Somadas as duas transações supracitadas perfazem o valor no importe de R\$ 31.214,08. (trinta e um mil, duzentos e quatorze reais e oito centavos).

O d.magistrado de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade dos contratos, condenar o réu a restituir os valores descontados em razão das

operações fraudulentas, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII). Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º **O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido**” (grifo nosso).*

As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ:

“*Súmula 479: As instituições financeiras respondem*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Fixados os axiomas legais, consigno que as alegações do autor são verossímeis, consoante os elementos trazidos nos autos.

Em primeiro lugar, observa-se que os dois empréstimos fraudulentos foram realizados no mesmo dia (25.03.2025), de forma sequencial (fls.15/18). Incontinenti, também foram realizadas as transferências via PIX (fls.19/20).

Extraí-se também que o autor/apelado comunicou o fato à autoridade policial no dia subsequente (26.03.2025 - fl.22), o que reforça a narrativa da peça vestibular.

Diante da negativa de contratação, incumbia ao réu/apelante a prova da regular formação do contrato impugnado, não só em razão do disposto no art. 6º VII do CDC, mas, sobretudo, por tratar-se de fato negativo.

Nesse sentido, precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

*“APELAÇÃO CÍVEL. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Indenização por Danos Morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as Partes. Empréstimo consignado com desconto em benefício previdenciário. Relação de consumo. **Ausente comprovação de que o Contrato teria sido celebrado pela Autora.** Perícia grafotécnica que atesta a divergência de assinaturas. Fraude comprovada (Artigo 373, I do Código de Processo Civil). **Falha na prestação de serviços configurada** (Artigo 14 do Código de Defesa do*

Consumidor). Cobrança indevida. Desconto não contratado em benefício previdenciário. Verba alimentar (...). (TJSP; Apelação Cível 1006819-56.2021.8.26.0597; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024)”

“Apelação – Ação de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais – Pretensão fundada na abertura de contas e celebração de contratos de empréstimo e de cartão de crédito em nome do autor, que ele não reconhece – (...) Contestação que não apresentou sequer um documento relativo ao negócio jurídico impugnado pelo autor e apelo que se limitou a defender que a requerida vende seus cartões pré-pagos por todo país, sem possibilidade de saber quem os utiliza, de onde se conclui pela falta de controle sobre o produto que oferece aos consumidores – (...) Correta a sentença ao declarar a inexistência de relação jurídica entre a requerida e o autor – Cobrança indevida que, por si só, não é suficiente para causar constrangimento passível de indenização – Ausência de cobrança vexatória, inclusão do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito ou exposição de sua imagem – Danos morais não caracterizados (...) (TJSP; Apelação Cível 1004848-70.2022.8.26.0348; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 30/09/2024)”

Destarte, considerando os elementos dos autos que apontam pela irregularidade do contrato, era mesmo o caso de se declarar a inexistência do negócio jurídico, bem como o retorno das partes ao status quo ante, com a devolução da quantia descontada indevidamente em razão das operações fraudulentas.

Contudo, em que pese o entendimento esposado na origem, **a hipótese dos autos não comporta indenização por danos morais.**

Isto porque não ficou demonstrada a ocorrência de dano moral indenizável, pretensão esta que, na verdade, está fundada em dissabores e contratemplos.

Ressalte-se que, não é devida indenização, sob o rótulo de "dano moral", em razão de transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo, que não demonstrou ter sofrido qualquer abalo psicológico, ou alteração do seu comportamento habitual, em razão destes contratemplos.

Sob outro prisma, não foi imposta qualquer restrição cadastral em nome do autor, inexistindo lesão à sua honra objetiva e subjetiva.

Sobre o tema, vale repisar-se aqui:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS" – Descontos, no benefício previdenciário auferido pela autora, que nega ter aderido ao contrato de empréstimo, cuja assinatura foi por ela impugnada – O ônus de provar que a assinatura aposta no documento era da lavra da autora, incumbia à instituição financeira ré, que produziu o mencionado documento, nos

*termos do artigo 429, inciso II, do novo Código de Processo Civil – "Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)" - Tema Repetitivo 1061 do STJ – O réu não comprovou, tal como lhe competia, a autenticidade da assinatura atribuída à autora no contrato de empréstimo questionado – Débito declarado inexigível com a determinação de restituição dos valores – Recurso do réu improvido, neste aspecto. **RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Descabimento – Inaplicável a regra prevista no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, no tocante aos descontos indevidos, diante da ausência de conduta do banco contrária à boa-fé objetiva, pois não foi provada a participação de seus funcionários - O banco disponibilizou o valor do empréstimo na conta bancária do autor, acreditando que o referido contrato fosse autêntico – Precedentes do STJ – Entendimento do STJ no EREsp 1.413.542 – Restituição simples do indevido, que se impõe - O valor creditado na conta corrente da autora, referente ao empréstimo não contratado, deve ser devolvido ao réu, sob pena de enriquecimento sem causa - Partes que devem retornar ao "status quo ante", como consequência lógica da declaração de inexigibilidade do débito – Recurso do réu provido em parte, neste aspecto. Recurso da autora improvido, neste aspecto. **DANO MORAL – Inocorrência – A autora não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão à sua honra objetiva e subjetiva – Não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias à autora – Inexistência de dano moral indenizável – Recurso do réu provido, neste aspecto.*****

Recurso adesivo da autora improvido. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA – Ação parcialmente procedente – Considerando que a presente ação é parcialmente procedente, houve sucumbência recíproca, pois a autora decaiu da suas pretensões de indenização por dano moral e restituição em dobro, enquanto o réu foi vencido em relação à restituição simples – Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas, entre as partes - Os honorários advocatícios, devidos aos patronos de cada uma das partes, são fixados, de forma equitativa em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, qual seja, R\$ 19.109,74 (fls. 12), corrigido a partir do ajuizamento da ação, sendo vedada a compensação desta verba, e observada a gratuidade da justiça de que a autora era beneficiária - O valor da condenação não é adotado como parâmetro para fins de arbitramento da verba honorária advocatícia, porquanto, com o afastamento da indenização a título de dano moral e da restituição em dobro, esta verba na honorária seria irrisória. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO DA AUTORA IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001670-19.2022.8.26.0541; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/01/2024; Data de Registro: 17/01/2024)”

Sendo assim, mister o acolhimento parcial do recurso do réu para afastar a condenação relativa aos danos morais.

Por todo o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Considerando a sucumbência recíproca (art.86, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC), cada parte arcará com as custas e despesas processuais a que deu parte, bem como honorários advocatícios em favor do patrono da parte contrária fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade da justiça deferida ao autor.

Pedro Paulo Maillet Preuss – relator