



Registro: 2026.0000153388

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023065-71.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante CELSO GOMES PAULINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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, 27 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1023065-71.2024.8.26.0032

Comarca: Araçatuba – 5ª Vara Cível

Apelante: Celso Gomes Paulino

Apelado: Banco Mercantil Do Brasil S/A

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Marcelo Yukio Misaka

Voto nº 4.831

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Alegação de contratação fraudulenta de empréstimos consignados. Golpe da falsa central de atendimento. Contratos supostamente realizados por meio eletrônico. Ausência de prova idônea da manifestação de vontade do consumidor. Inexistência de assinatura, biometria facial, documento de identificação, geolocalização ou elementos técnicos capazes de assegurar a autenticidade da contratação. Ônus probatório da instituição financeira não satisfeito. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Fortuito interno. Incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Operações financeiras que destoam do perfil de consumo do autor, sem adoção de mecanismos eficazes de bloqueio ou verificação pelo banco. Inexigibilidade dos contratos e de seus encargos reconhecida. Necessidade de restituição dos valores indevidamente descontados. Repetição do indébito na forma simples. Inaplicabilidade da devolução em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, diante da ausência de comprovação de má-fé ou cobrança dolosa pela instituição financeira. Indenização por danos morais. Inocorrência. Ausência de prova de efetiva repercussão na esfera extrapatrimonial do consumidor. Situação que configura meros dissabores e transtornos inerentes à vida em sociedade, insuficientes para caracterização de dano moral indenizável. Portabilidade do benefício previdenciário. Direito do correntista à livre escolha da instituição financeira para recebimento da aposentadoria. Admissibilidade apenas da retenção de valores relativos a empréstimos consignados regularmente contratados antes da transferência do crédito. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para declarar a nulidade dos contratos de empréstimos, com restituição simples, ao autor, dos valores indevidamente descontados, e para reconhecer o direito do autor à portabilidade do recebimento do benefício



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

previdenciário.

Trata-se de apelação interposta por CELSO GOMES PAULINO contra a r. sentença de fls.573/577, cujo relatório se adota, proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por danos morais e materiais, que julgou improcedente a ação.

O apelante sustenta, em síntese (fls. 580/587), que os contratos celebrados em 16/09/2024 foram realizados sem sua anuência. Pontua que o golpe foi executado com suposto preposto do Banco, que o induziu a acessar *link* enviado via mensagem, o qual, supostamente, clonou o aparelho celular, acessando sua conta bancária. Aduz que os contratos juntados pelo banco não comprovaram a efetiva manifestação de vontade, uma vez que não possui assinatura, cópia de documento de identificação, *selfie*, geolocalização ou qualquer prova que ateste a veracidade e regularidade na contratação. Assevera que a conduta do apelado em impedir a portabilidade da conta de recebimento de recebimento da aposentadoria afronta o direito do consumidor. Requer a repetição do indébito e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 590/597.

Não houve oposição ao julgamento virtual, conforme Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Trata-se de demanda em que o autor alega ter sido vítima de golpe praticado por terceiros, decorrente da contratação indevida de empréstimos consignados em seu nome, com transferência de valores para conta de terceiro, pois os golpistas, passando-se por prepostos do banco réu, teriam informado que o valor foi depositado por engano.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza de consumo, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nessa senda, a situação fática aduzida pela parte deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Segundo a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

Dessa maneira, cabia ao banco réu provar a legitimidade do empréstimo objeto de discussão nos autos. E, no caso, o banco não se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus, razão pela qual deve ser reconhecida a irregularidade nas contratações.

Embora o banco réu tenha afirmado em sua contestação que o autor celebrou os negócios jurídicos por meio de aplicativo digital, fazendo uso de senha da conta corrente e chave de segurança ou *token*, é

de se ressaltar que não houve prova da contratação, incidindo na espécie a inteligência do art. 29, § 5º, da Lei nº 10.931/04, que regulamenta a CCB eletrônica, que prevê que:

“a assinatura de que trata o inciso VI do caput deste artigo poderá ocorrer sob a forma eletrônica, desde que garantida a identificação inequívoca de seu signatário”,

A instituição financeira não demonstrou ter adotado as cautelas necessárias para assegurar a segurança e autenticidade da contratação, pois não apresentou documento que possibilite a aferição da regularidade. O documento de fls.184/191, 192/197 e 205/208 não contém biometria facial dos consumidores, documento pessoal ou mesmo a prova de eventual contato telefônico ou via SMS, razão pela qual não prevalece diante da negativa do autor em terem realizado os financiamentos.

Outrossim, o autor juntou aos autos os extratos de fls.26/31, que comprovam que não houve o bloqueio das operações pelo banco, apesar de restar demonstrado que a transferência dos valores objeto dos empréstimos contratados de forma fraudulenta, destoou do padrão financeiro de seu padrão financeiro.

Embora não se afaste a responsabilidade do autor em cuidar para não ser induzido em erro por terceiros fraudadores, o réu nada fez para impedir, ao menos, a transferência do valor dos financiamentos, mediante PIX que não se coadunava com o perfil de uso do autor.

Assim, a contratação decorreu de prestação de serviços falha, e o banco deve responder objetivamente pelos danos causados ao cliente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório de

demonstrar a contratação do empréstimo consignado, sendo, portanto, de rigor o reconhecimento da nulidade dos empréstimos.

Nesse sentido, a jurisprudência:

*"DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Denúnciação da lide. Relação de consumo. Incompatibilidade com o sistema de proteção do consumidor na máxima extensão possível, inclusive na perspectiva processual. Observância do art. 88 do CDC. Intervenção de terceiro, em relação de consumo, limitada a seguro de responsabilidade civil, nos termos do art. 101, II do CDC. 3. **Golpe da falsa central de atendimento. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoam do perfil de consumo do autor. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Sentença que declara a inexistência de operações e inexigíveis os débitos relacionados, condenando o réu à restituição de valores. Sentença mantida.** 4. Pretensão de afastamento da indenização por danos morais. Danos morais não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença alterada. 5. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota. (TJSP; Apelação Cível 1002283-58.2023.8.26.0394; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025- destaquei)*

*APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – **Validade da contratação não comprovada** –*

Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente - Danos morais devidos, arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com inversão dos ônus da sucumbência.(TJ-SP - Apelação Cível: 10128302520238260438 Penápolis, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 26/08/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/08/2024- destaquei)

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – **Empréstimos consignados – Alegação de que a contratação se deu via "Mobile Bank" – Ausência de comprovação - A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois não verificada má-fé do réu, nem tampouco violação à boa-fé objetiva – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001825-29.2021.8.26.0453; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 28/03/2022- destaquei)***

*"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES IMPROVIDAS. CONSUMIDOR . BANCÁRIO. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E SEGUROS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA . DEVOLUÇÃO DOS VALORES. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. RESTITUIÇÃO DE FORMA SIMPLES . AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. Autor afirmou que o réu passou a efetuar descontos em sua conta corrente referentes a empréstimos e seguros não contratados . Sentença declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a restituição dos valores na forma simples e pagamento de indenização por dano moral. Recursos das partes. Restaram comprovados os descontos. **O banco réu deixou de juntar os contratos que autorizavam descontos dos seguros . E, embora tenha afirmado que o autor celebrou os empréstimos pessoais de nº 418084067 e nº 414337885 por meio de "Mobile Bank", fazendo uso de senha, o banco réu não juntou nenhum***

documento a comprovar a regularidade da contratação, tampouco os instrumentos que regiam os pactos (valores do empréstimos, número de parcelas, juros e demais encargos). Ressalto que meros extratos não comprovam as contratações impugnadas. E ainda, o réu sequer comprovou o depósito do valor na conta do autor referente ao empréstimo nº 414337885. Era ônus do banco não só provar a ausência da falha . Responsabilidade objetiva. Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Defeito de segurança do próprio serviço prestado pelo banco que atraiu incidência da súmula 479 do STJ . Restituição na forma simples. O pedido de devolução dobrada dos valores declarados indevidos não merece acolhimento. Ausência de má-fé do banco réu. O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento, com modulação de efeitos, pela Corte Especial, EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários) . Dano moral configurado. Reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos de descontos indevidos desde de 2017. Viu-se cobrado por seguros e empréstimos não contratados . Valor mantido em R\$ 10.000,00. Parâmetros da Turma julgadora. Sentença de parcial procedência . SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPRÓVIDOS. (TJ-SP - AC: 10251993820218260562 SP 1025199-38.2021 .8.26.0562, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 13/07/2022, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/07/2022- destaquei)

Portanto, de rigor o provimento do recurso quanto a declaração de inexigibilidade dos empréstimos nº 910002170242, 910002170240 e 808109100, bem como os seus encargos, com a consequente restituição simples dos valores indevidamente descontados, porquanto inexistente comprovação de cobrança dolosa ou conduta de má-fé, não sendo o caso de devolução em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto a indenização por danos morais, a discussão não recai sobre hipótese de dano moral *in re ipsa*, de forma que incumbia ao autor comprovar, além da ocorrência, a efetiva repercussão extrapatrimonial. Não basta a infringência da lei ou contrato para tanto, sendo

imprescindível que a antijuridicidade seja grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa, pena de se banalizar o instituto.

In casu, não ficou comprovada repercussão na esfera extrapatrimonial, razão pela qual não é possível a caracterização dos danos morais pretendida.

Em sintonia com esse entendimento, os precedentes desta E. Corte de Justiça:

*“Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inviabilidade - Evidência de que o golpe se deu após interceptação telefônica da chamada feita pela autora ao atendimento do banco réu, logo após o primeiro contato telefônico estabelecido com o fraudador noticiando irregularidades em sua conta corrente - Autora que foi induzida por falsário a realizar duas transferências via PIX, a título de teste, a fim de que fosse bloqueada possível fraude verificada em sua conta bancária - **Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual a autora foi vítima** - Fato notório de que as instituições financeiras não requisitam ao correntista a realização de PIX em nome de terceiros, com o fito de bloquear possível fraude - **Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão absolutamente suspeito e destoante das operações comumente realizadas pela autora - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima - Necessidade de restituição do valor de que a autora foi desapossada com a fraude - Sentença reformada nesse ponto. Responsabilidade civil - **Dano moral** - Ainda que admitida a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal fato, por si só, não configura dano moral puro - Inicial e razões recursais que não revelaram desdobramento que representasse abalo ao crédito, à imagem ou à honra da autora - **Danos morais não reconhecidos** - Rejeição do pedido indenizatório a esse título - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo da autora provido em parte.”*** (TJ-SP - AC: 10006746220228260010 SP 1000674-62.2022.8.26.0010, Relator: José Marcos Marrone, Data de Julgamento: 13/12/2022, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/12/2022).

*“APELAÇÃO – Ação declaratória inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiro por meio de ligação telefônica – **Golpe da "falsa central de atendimento"** – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Vulnerabilidade técnica – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora – Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – **Operação foge do perfil de consumo da parte – Culpa concorrente da autora verificada – Realização de transferências e empréstimo bancário sem as cautelas esperadas – Determinação de restituição pelo réu de metade do valor transferido por meio da fraude – Art. 945, do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade da autora – Recurso parcialmente provido.**” (TJ-SP - Apelação Cível: 1007276-56.2023.8.26.0003 São Paulo, Relator: Simões de Almeida, Data de Julgamento: 17/04/2024, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/04/2024)*

*“Consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais c/c restituição de valores. Sentença de parcial procedência. **Dano moral afastado. Inconformismo apenas do Banco réu. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude consistentes em transferências bancárias indevidas. Demonstrado vício no sistema de segurança da instituição financeira. Sete operações bancárias consecutivas, realizadas no mesmo dia, cujos valores divergem do padrão usual de consumo da autora. Aplicação do artigo 14 do CDC, súmula 479 do STJ, e Enunciado nº 14 do ETJSP. Negado provimento ao recurso da parte ré.**” (TJ-SP – Apelação Cível: 10009298920248260320 Limeira, Relator: Gilberto Franceschini, Data de Julgamento: 30/09/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), Data de Publicação: 30/09/2024).*

No que tange ao pedido de portabilidade formulado pelo apelante, não assiste razão à instituição financeira em obstar a transferência do benefício previdenciário para outra entidade bancária. O banco originalmente responsável pelo crédito da aposentadoria atua como mero intermediário no repasse dos valores, não lhe sendo lícito impor cláusulas de exclusividade de domicílio bancário que restrinjam a

livre escolha do beneficiário.

Ressalte-se que a normativa administrativa apenas autoriza, antes da efetiva transferência do crédito, a retenção de valores estritamente vinculados a empréstimos consignados regularmente contratados, não se admitindo qualquer outra limitação ou condicionamento ao exercício desse direito.

Desse modo, inexistindo óbice legal à portabilidade pretendida, impõe-se o reconhecimento do direito do apelante à transferência de seu benefício previdenciário para a instituição financeira por ele indicada.

Considerando o provimento parcial do recurso de apelação, resta configurada a sucumbência recíproca entre as partes, de modo que cada uma deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% do valor do respectivo proveito econômico em favor do réu e R\$ 1.000,00 em favor do autor, observada a gratuidade de justiça concedida ao autor.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para i) **declarar a inexigibilidade** dos empréstimos consignados nº **910002170242**, **910002170240** e **808109100**, bem como de todos os encargos deles decorrentes; ii) **condenar a instituição financeira à restituição simples** dos valores indevidamente descontados, com correção monetária e juros de mora, pela Selic, a partir de cada desconto; iii) **reconhecer o direito do apelante à portabilidade** do benefício previdenciário para a instituição financeira por ele indicada, observada apenas a possibilidade de retenção de valores referentes a empréstimos consignados regularmente contratados. Cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais) em favor do autor, atualizados a partir da publicação do acórdão, e 10% (dez por cento) do valor do respectivo proveito econômico em favor do réu, observada a assistência judiciária deferida ao autor.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica