



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000052970**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026484-08.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante CÍCERA JULIANA FILGUEIRA MOURA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1026484-08.2024.8.26.0224**  
**APELANTE: CÍCERA JULIANA FILGUEIRA MOURA**  
**APELADO: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**  
**COMARCA: 5ª VARA CÍVEL DE GUARULHOS**  
**JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: DANIEL NAKAO MAIBASHI**  
**VOTO Nº 331**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS. DESCONTOS SOBRE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL. CABIMENTO. Ação indenizatória. Autora vítima de golpe praticado por terceiro que se passou por preposto do banco réu. Contratação fraudulenta de empréstimos e cartão de crédito. Pretensão de condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais. Possibilidade. Descontos incidentes sobre benefício previdenciário. Falha na prestação do serviço. Prejuízos que ultrapassam o mero aborrecimento. Comprometimento de verba de natureza alimentar. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 261/264, que julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a inexigibilidade das dívidas indicadas na inicial, bem como para condenar o réu a restituir, de forma simples, os valores pagos pela requerente a esse título.

Recorre a autora, sustentando que a r. sentença merece reforma, pois afirma que a situação vivenciada ultrapassa meros aborrecimentos e configura violação à sua dignidade. Aduz que os empréstimos fraudulentos foram contratados em valores incompatíveis com sua renda, evidenciando falha do banco na verificação das operações. Alega que os descontos incidentes sobre benefício previdenciário têm natureza alimentar e, por isso, agravam o prejuízo experimentado. Defende que a instituição financeira incorreu em responsabilidade objetiva ao permitir a ação de fraudadores, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Sustenta que o sofrimento, a angústia e a humilhação suportados caracterizam dano moral indenizável e requer a fixação da indenização nos moldes pleiteados.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com apresentação de contrarrazões às fls. 286/291.

**É o relatório.**

O recurso comporta parcial provimento.

De início, acolho a correção de ordem apresentada pela apelante às fls. 298/300. Isso porque, após a remessa dos autos a este Col. TJSP, foi proferido o despacho de fl. 295, determinando o recolhimento do preparo recursal sob pena de deserção. Entretanto, como corretamente observado pela autora, a r. sentença recorrida (fl. 264) já havia deferido o benefício da gratuidade processual, o que afasta a necessidade de recolhimento do preparo.

Assim, reconhecido que a requerente faz jus à benesse e preenchidos os pressupostos de admissibilidade do recurso, passa-se ao exame do mérito.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais proposta em face do Banco Mercantil do Brasil S/A, na qual a autora alega que, em 03 de maio de 2024, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionário do banco réu, informando a liberação automática de empréstimo em seu nome e orientando-a a devolver o valor para contas indicadas, sob o pretexto de cancelamento da operação. Relata que, temendo descontos indevidos em sua pensão, realizou as transferências solicitadas. Posteriormente, afirma ter constatado que se tratava de golpe, verificando a contratação de três empréstimos em seu nome, com consequentes descontos mensais em seu benefício, além da emissão de cartão de crédito com limite de R\$ 2.500,00, utilizado integralmente. Sustenta que o episódio lhe causou abalo emocional e agravamento de sua situação financeira, motivo pelo qual busca reparação.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, afastando apenas o pleito de indenização por danos morais, sob fundamento de que não há, nos autos, elementos capazes de demonstrar que a conduta atribuída ao réu tenha ultrapassado a esfera do mero aborrecimento ou violado direitos da personalidade da autora, razão pela qual considerou ausentes os pressupostos para a configuração do dano moral indenizável.

Em grau recursal, a autora alega que as transações fraudulentas caracterizam o dano moral pretendido, sobretudo porque os empréstimos recaíram sobre verbas de natureza alimentar, razão pela qual requer a condenação do réu ao pagamento de indenização no valor de R\$ 20.000,00.

Assiste parcial razão à parte autora.

No caso concreto, restou incontroverso que a autora foi vítima de golpe perpetrado por pessoa que se passou por funcionário do Banco Mercantil, o que culminou na contratação fraudulenta de três empréstimos e na solicitação de cartão de crédito em seu nome, cujo limite de R\$ 2.500,00 foi integralmente utilizado por terceiro.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante desse cenário, e considerando que o banco apelado não comprovou a regularidade das contratações nem a legitimidade das transferências realizadas, impõe-se reconhecer a falha na prestação do serviço, apta a gerar o dever de indenizar pelos danos morais suportados.

Com efeito, a conduta da instituição financeira ocasionou à autora prejuízos relevantes e transtornos que transcendem o mero aborrecimento, sobretudo porque os descontos incidiram sobre benefício previdenciário de natureza alimentar, comprometendo sua subsistência. Soma-se a isso a perda injustificada de tempo útil despendido pela apelante para solucionar administrativamente a situação e, posteriormente, ajuizar a presente ação, hipótese que atrai a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, reforçando a necessidade de reparação.

Além disso, a falha de segurança do réu e sua recusa em reconhecer a inexigibilidade das transações contestadas ou promover o estorno imediato constituíram causa determinante dos transtornos suportados pela apelante, o que implica a condenação do réu à indenização pelos danos morais.

No que diz respeito ao *quantum debeatur*, o arbitramento da indenização por danos morais deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

No caso dos autos, considerando a extensão dos danos sofridos pela apelante em virtude dos fatos narrados na inicial, fixo a indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tal montante mostra-se adequado às circunstâncias do caso concreto, atendendo aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, revelando-se, ainda, suficiente para compensar os transtornos suportados, sem, contudo, ensejar enriquecimento ilícito.

Nesse sentido:

**APELAÇÃO CÍVEL – Contrato bancário – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e danos morais – Sentença de parcial procedência, que determinou a devolução simples dos valores indevidamente descontados e arbitrou indenização por dano moral em R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Inconformismo de ambas as partes. I. Contrarrazões. Recurso que ataca os fundamentos da sentença. Preliminar de inépcia recursal rejeitada. II. Rejeição da arguição preliminar de cerceamento de defesa. Desnecessidade de dilação probatória, diante dos documentos constantes dos autos, suficientes ao deslinde.**

**III. Alegação de não contratação de empréstimo consignado. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, segundo o art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Banco réu que não comprovou a autenticidade da contratação. Ausência de prova de que a autora tenha firmado contrato eletrônico, pois o procedimento utilizado pelo banco para formalização do empréstimo consignado não dispõe de qualquer mecanismo de autenticação. Linha telefônica móvel utilizada para a negociação em questão que não pertence à autora. Falha na prestação do serviço do banco caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. IV. Retorno das partes ao estado anterior à contratação. Restituição das quantias indevidamente descontadas da autora, em dobro, independentemente da demonstração da má-fé, face o atual entendimento do C. STJ, no EAREsp. nº 676.608/RS, aplicável aos fatos ocorridos após sua publicação (em 30/03/2021), como ocorre na hipótese dos autos, em que a contratação impugnada (Contrato nº 630672576) se deu em março de 2022. V. Danos morais configurados. Descontos indevidos que incidiram sobre verba de caráter alimentar. Indenização ora elevada ao patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tendo em vista as circunstâncias particulares do caso. VI. Sentença reformada em parte. Recurso do réu não provido e recurso da autora provido em parte (TJSP; Apelação Cível 1002099-47.2022.8.26.0456; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Pirapozinho; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 18/11/2025; Data de publicação: 19/11/2025)**

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com atualização monetária



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça a contar da data da sessão de julgamento, acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Em razão do desfecho do presente julgamento, afasto a sucumbência recíproca fixada pela r. sentença, devendo ser atribuída ao réu a totalidade dos ônus sucumbenciais, nos termos da Súmula nº 326 do E. STJ: “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.

**ALEXANDRE BATISTA ALVES**  
Relator