



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000016174**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029835-36.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada MARIA JOSÉ MARQUES DIAS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1029835-36.2024.8.26.0564

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Apelado(a): Maria José Marques Dias

Juíza de Direito: Dra. ANA RAQUEL VICTORINO DE FRANÇA SOARES

**Voto nº 3.988/mjp**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO E RESTITUIÇÃO EM DOBRO MANTIDAS. DANO MORAL AFASTADO. PROVIMENTO PARCIAL.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexigibilidade do contrato de empréstimo consignado nº 808112055, determinou a restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora e fixou indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, bem como condenou o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios. A controvérsia decorre da contratação de empréstimo não reconhecido pela autora, pessoa idosa, com subsequentes transferências via PIX realizadas por fraudadores, mesmo após comunicação imediata ao banco.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se é válida a contratação do empréstimo consignado impugnado, com consequente responsabilidade do banco pela fraude perpetrada por terceiros; (ii) estabelecer se, diante dos fatos, há dano moral indenizável.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A autora, pessoa idosa e sem familiaridade tecnológica, não realizou a contratação do empréstimo consignado nem as transferências via PIX, sendo mais plausível a ocorrência de fraude praticada por terceiro.

4. Contrato apresentado que não contém dados que confirmem segurança e confiabilidade no processo eletrônico de contratação, carecendo de informações relativas à geolocalização, ao endereço de IP, à identificação do celular utilizado, à autenticidade de assinatura digital, dentre outros.

5. A conduta do banco demonstra negligência, pois permitiu

a realização de novas transferências mesmo após comunicação da fraude e registro de boletim de ocorrência, evidenciando falha na prestação do serviço.

6. Os fatos narrados não caracterizam dano moral, pois, embora haja aborrecimentos decorrentes do desconto indevido, não restou comprovado abalo relevante aos direitos da personalidade da autora, especialmente porque apenas uma parcela foi descontada e houve depósito na conta que mitigou o impacto.

7. Não é possível considerar, nesta fase recursal, a negativação posteriormente comunicada, em razão da estabilização da lide e da impossibilidade de aplicação do art. 493 do CPC após a sentença.

#### IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

*Dispositivos relevantes citados:* Regimento Interno do TJSP, art. 252; CPC, art. 493.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Tema 1306; TJSP, Apelação Cível nº 1000722-27.2022.8.26.0493.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para, *confirmando a tutela antecipada: (i) declarar a inexigibilidade do contrato nº 808112055, (ii) condenar o réu à devolução em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, acrescidos de atualização monetária, nos termos da lei, desde os respectivos descontos, e de juros de mora pela taxa legal, a partir da citação; e (iii) ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, acrescidos de atualização monetária desde esta sentença, e de juros de mora pela taxa legal, a partir da citação. Em consequência, JULGO EXTINTO O PROCESSO, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*

Sucumbente, a parte ré foi condenada, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários ao patrono da autora de 10% sobre o valor do benefício econômico da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil.

Recorre o banco réu. Em síntese, alegou que o Juízo *quo* descaracterizou um contrato lícito, devidamente assinado pela parte recorrida, mediante utilização de senha e código que é pessoal e intransferível; que a recorrida

utilizou os valores contratados, transferindo-os para terceiros; e que a transação foi realizada por meio de *internet banking*, modalidade de solicitação que pode ser realizada em qualquer lugar, bastando ter acesso à internet e digitar *login*, senha e dados pessoais; que não é devida a restituição de valores que a parte não detinha; e que não restou caracterizado nenhum ato ilícito que pudesse ensejar a reparação por dano moral. Alternativamente, defende a existência de culpa concorrente da autora, que teria contribuído de forma incisiva para a ocorrência do suposto golpe. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 242/266).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 236/237).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda em que se objetiva a declaração de inexigibilidade de dívida referente a um empréstimo consignado no valor de R\$ 68.021,29, a devolução em dobro dos valores eventualmente descontados de benefício previdenciário e, por fim, a fixação de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Narra a parte autora que *sempre utiliza o banco físico para o recebimento do pagamento, e sempre conta com ajuda dos auxiliares da agência (...) para poder sacar seu benefício, devido a tecnologia atual* (fls. 03). Disse, ainda, não possuir aplicativo do banco em seu celular e nunca ter cadastrado chave PIX.

Prosseguiu dizendo, contudo, que *no dia 17 de setembro por volta das 12h:03M, recebeu uma ligação da gerente da sua conta bancária Sra. Jamile, informando que havia um valor de empréstimo consignado de R\$ 68.021,29 (...), e que já havia sido realizado uma transferência via PIX, no valor de R\$ R\$ 9.999,90 (...), que a mesma comparecesse a agência bancária com urgência.*

Afirmou que, no dia seguinte (18 de setembro), quando o banco já tinha ciência do ocorrido e ter sido informado pela gerente do banco que

sua conta seria bloqueada, foi permitida a realização de mais duas transferências via PIX, nos valores de R\$ 9.999,90 e R\$ 9.999,89.

Citado, o banco réu defendeu a regularidade da contratação do empréstimo consignado e afirmou que a parte autora teria concedido *seus dados sigilosos e intransferíveis para supostos golpistas (...)* (fls. 108).

Juntou cópias do comprovante da transação (fls. 166/167) e respectiva transferência (fls. 139).

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu pela **inexistência de negócio jurídico** válido entre as partes.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

*Os documentos de fls. 139/140 comprovam que foi contratado, no dia 17 de setembro de 2024, um empréstimo consignado em nome da autora, no valor de R\$ R\$ (sic) 68.021,29 (Contrato nº 808112055).*

*Em que pesem os documentos juntados pelo réu indicarem que a contratação do empréstimo foi feita em nome da autora, é inverossímil que ela tenha contraído o empréstimo consignado e realizado as*

*transferências via PIX.*

*A própria gerente do banco, Sra. Jamile, ao entrar em contato com a autora alertando sobre as operações suspeitas, demonstra a atipicidade das transações. Ademais, restou comprovado que a autora, pessoa idosa, não possui familiaridade com tecnologia, nunca tendo cadastrado chave PIX ou utilizado aplicativo bancário, realizando suas operações sempre presencialmente na agência com auxílio dos funcionários.*

*Desta maneira, mostra-se mais crível a versão de que tenha, efetivamente, sido vítima de fraude, perpetrada por terceiros, tratando-se de prática reiterada e conhecida das instituições financeiras.*

*O fato de não ser conhecido o autor da fraude não afasta a responsabilidade do réu, que responde objetivamente pelo dano causado, conforme a súmula 479 do 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 de operações bancárias".*

*Além do mais, ao realizar empréstimos de maneira tão informal, sem maiores cautelas para formalização do negócio e sem adequada informação ao consumidor, o réu responde (sic) pelos riscos do negócio.*

*Se não bastasse, o banco réu foi negligente ao permitir que, mesmo após o registro do boletim de ocorrência e comunicação da fraude, fossem realizadas mais duas transferências via PIX de valores expressivos, demonstrando falha na prestação do serviço e nos mecanismos de segurança.*

*Dessa maneira, deve ser declarada a inexigibilidade do empréstimo, com a restituição em dobro dos valores descontados, uma vez que evidenciada a má-fé na cobrança de dívida inexigível (art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor).*

Cumprе acrescentar que o “contrato digital” apresentado pela instituição financeira não contém dados que confirmam segurança e confiabilidade no processo eletrônico de contratação, carecendo de informações

relativas à geolocalização, ao endereço de IP, à identificação do celular utilizado, à autenticidade da assinatura digital, dentre outros.

Por outro lado, anoto que a transação ora questionada se refere a um refinanciamento, de modo que, com a declaração de inexigibilidade dela, os contratos originários (807047556 e 806694308 - fls. 53), e que foram quitados por força do refinanciamento, serão restabelecidos.

**Comporta reparo, por outro lado, a r. sentença no que se refere ao dano moral.**

Pondera Sérgio Cavalieri Filho que *só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos* (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Ainda, ensina Antunes Varela que *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado* (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

No caso dos autos, os fatos descritos na inicial não configuram o dano moral, pois, embora constatada a inexigibilidade da dívida e que o desconto de uma parcela no benefício previdenciário da autora foi indevida (fls. 149) e que tal circunstância eventualmente lhe tenha causado aborrecimentos, é certo que tal conduta não acarretou significativo abalo psicológico a ela, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Cumprido destacar que a tutela antecipada foi concedida

(fls. 89/90), de modo que apenas uma parcela foi descontada do benefício previdenciário da autora. Ademais, é incontroverso o fato de que houve um depósito na conta bancária da autora, o que serviu para mitigar o desconto realizado.

Nesse sentido, confira-se:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO EM DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambos. PRELIMINAR de ausência de interesse processual afastada. MÉRITO. Empréstimo consignado. Ilegitimidade da contratação reconhecida pelo juízo a quo, fundada na inautenticidade das assinaturas apostas. Error in judicando não verificado. Não observância da boa-fé objetiva. Restituição em dobro dos valores descontados. Modulação dos efeitos. Inteligência do EAREsp 676608/RS do STJ. Danos morais afastados. Ausência de lesão ao direito de personalidade. Crédito disponibilizado na conta que neutraliza eventual prejuízo à manutenção da autora. Possibilidade de compensação entre os valores a serem restituídos e o crédito disponibilizado. Juros de mora que não incidem sobre o valor a ser compensado. RECURSO DO RÉU PROVIDO e PROVIDO EM PARTE O RECURSO DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível nº 1000722-27.2022.8.26.0493; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo, j. 24/07/24) (destaquei).*

Quanto à manifestação de fls. 271/274 e documento juntado pela parte autora (fls. 275), relativo à notícia de que houve a negativação de seu nome, anoto ser inadmissível a modificação da causa de pedir nesta fase processual, uma vez que a lide já se encontra estabilizada, não sendo possível, outrossim, a aplicação do disposto no artigo 493 do CPC (*Se, depois da propositura da ação, algum fato constitutivo, modificativo ou extintivo do direito influir no julgamento do mérito, caberá ao juiz tomá-lo em consideração, de ofício ou a requerimento da parte, no momento de proferir a decisão*), porquanto já prolatada sentença.

Deve a parte interessada, portanto, buscar a reparação por eventual dano decorrente da negativação em ação própria, se o caso.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para afastar a condenação do banco



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu ao pagamento de indenização por dano moral; e **(ii)** diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais; quanto aos honorários advocatícios devidos pela parte autora, fixo-os em 15% sobre o valor pretendido a título de dano moral, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora