



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000288104

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038196-59.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, são apelados GISELE PEREIRA, PRISCILA PEREIRA, CINTIA PEREIRA e ELEUSA XAVIER (ESPÓLIO).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CÉSAR ZALAF (Presidente), THIAGO DE SIQUEIRA E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 31 de março de 2026.

CÉSAR ZALAF
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 15463

APELAÇÃO Nº: 1038196-59.2023.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA - 5ª VARA CÍVEL

APELANTE.: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELADO: GISELE PEREIRA E OUTROS

JUÍZA: ALESSANDRA LOPES SANTANA DE MELLO.

APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479/STJ. ÔNUS PROBATÓRIO DO BANCO NÃO SATISFEITO. INEXISTÊNCIA DOS CONTRATOS E INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. TEMA 929/STJ. COMPENSAÇÃO DO VALOR CREDITADO. DANO MORAL FIXADO EM R\$ 7.000,00 – VALOR MANTIDO. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.** contra a r. sentença de fls. 324/338 que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais, ajuizada por **ELEUSA XAVIER posteriormente substituída pelos sucessores (PRISCILA PEREIRA, GISELE PEREIRA E CINTIA PEREIRA** (fls. 202/214 e 218/243), julgou procedentes em parte os pedidos para: (i) declarar a inexistência do denominado “Empréstimo Imediato nº 000806315304” (R\$ 2.945,35) e do “saque” em cartão consignado (R\$ 2.100,00); (ii) determinar a restituição em dobro dos valores descontados autorizando a compensação do crédito recebido; (iii) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 7.000,00; e (iv) julgar extinta a ação revisional, por perda superveniente do objeto. Ficou reconhecida sucumbência recíproca, com honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O apelante sustenta, em síntese: 1) regularidade da contratação, com observância de normativos; 2) inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva de terceiro; 3) necessidade de afastamento da repetição em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dobro ou sua limitação à devolução simples, com integral compensação; 4) inexistência ou, ao menos, redução do dano moral.

Recurso tempestivo. Contrarrazões às fls. 368/369.

É o relatório

Não há elementos que impeçam o conhecimento do recurso, sendo certo que, quanto ao seu objeto, não merece provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais, proposta por **ELEUSA XAVIER** em face de **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, discutindo-se a validade de operações bancárias supostamente firmadas em 24/04/2023 (“Empréstimo Imediato” e “saque” em cartão consignado).

A r. sentença julgou parcialmente procedente os pedidos da ação, reconhecendo a inexistência dos contratos apontados e condenando o banco à restituição em dobro além de indenização por dano moral.

O réu apela buscando reforma.

No tocante à existência/validade dos contratos, o banco não se desincumbiu do ônus probatório (art. 373, II, CPC). Não trouxe aos autos instrumentos contratuais idôneos (assinatura inequívoca), gravações, logs de autenticação ou outros elementos que evidenciem a adesão da consumidora.

Como é sabido, 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 a fruição e riscos, dispõe o art. 14 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CDC. O seu § 3º preceitua que o fornecedor só não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente (inciso I), ou, ainda, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (inciso II). Não se discute a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos riscos decorrentes da sua atividade, nos termos da legislação consumerista. Esse entendimento foi pacificado pela edição da Súmula 479 pelo E. STJ.

Em relações bancárias regidas pelo CDC, fraudes de terceiros, em regra, integram o risco do empreendimento, caracterizando fortuito interno (Súmula 479/STJ), o que não elide a responsabilidade objetiva da instituição financeira, destacando-se o seguinte trecho da bem fundamentada sentença:

Por outro lado, não demonstrou o réu a legítima contratação do "Empréstimo Imediato", no valor de R\$ 2945,35, que ensejou a liberação de R\$2846,00, e do "saque" de R\$ 2100,00.

Com efeito, não exibiu cópia de gravação telefônica firmada entre as partes, de termos de adesão escritos e assinados física ou virtualmente entre as partes ou de uso de cartão bancário com senha pessoal.

Os documentos de fls. 144/148 revelam a existência de uma intermediária denominada "RX Gestão Empresarial". Todavia, não informa o papel desta intermediária e os documentos ou informações que foram recebidos desta empresa em prol da contratação.

Se a autora efetuou a contratação diretamente com o banco réu, munida de cartão e senha pessoal, não haveria razão, para, na sequência do recebimento da quantia de R\$ 2846,00 efetuar o PIX desse montante a "RX Gestão Empresarial", ao custo de 36 parcelas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 592,56.

Causa também estranheza que, no mesmo dia 24.06.2023, tenha a autora solicitado um saque de R\$ 2100,00 em seu cartão de crédito, valor que fora depositado em sua conta bancária.

Isso porque o documento de fl. 90, denominado pelo réu como "Comprovante de Transferência" encontra-se no valor de R\$ 1260,00 - e não de R\$2100,00, além de não indicar os dados bancários para depósito.

O documento de fl. 145, juntado pelo próprio banco, indica que a operação de "saque" no cartão de crédito consignado da autora, no valor de R\$1260,00, fora cancelado.

Nada há a demonstrar, portanto, a legítima solicitação pela autora de saque de R\$ 2100,00.

Neste caso, não ficou constatada a culpa exclusiva da autora. O relato da inicial condiz com o que constou do boletim de ocorrência elaborado logo após a descoberta do golpe e antes mesmo do contato com advogado (fls. 27), no sentido de que uma pessoa, munida de informações sigilosas, convenceu a autora a fazer a portabilidade de seus contratos para o réu, banco, aliás, o qual a autora recebe tem conta e recebe seus benefícios.

A posse de informações, pelos estelionatários, de dados sigilosos e que deveriam ser indevassáveis evidencia a falha na prestação de serviços da instituição bancária, o que permitiu a realização das operações financeiras fraudulentas. Tal situação gerou certa segurança para a autora prosseguir com a negociação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, não há de se sustentar inexistência de culpa, exercício regular de direito ou fortuito interno por fato de terceiro, uma vez que “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” (Súmula 479, STJ).

Correta, pois, a declaração de inexistência dos contratos e de inexigibilidade dos débitos.

Quanto à repetição do indébito, a sentença observou a orientação firmada no Tema 929/STJ: a devolução em dobro prescinde de prova de má-fé, bastando a violação da boa-fé objetiva, e está sujeita à modulação temporal a partir de 30/03/2021. Tendo a situação ocorrida em meados de 2023, nada há de ser reparado.

A pretensão recursal de substituição por devolução simples não se sustenta, porque a inexistência de contratação idônea evidencia quebra da boa-fé e atrai a sanção do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Destaco que, por outro lado, e acertadamente, também se determinou a compensação do valor indevidamente creditado à autora, evitando enriquecimento sem causa.

No que concerne ao dano moral, os descontos indevidos sobre benefício previdenciário, em hipóteses de fraude bancária, superam o mero aborrecimento, dando azo à condenação imposta.

Já quanto ao valor da indenização por danos morais, é cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).

Na hipótese dos autos o arbitramento em R\$ 7.000,00 mostra-se coerente com os vetores de razoabilidade, proporcionalidade e função pedagógica, além de alinhado à jurisprudência desta Corte em casos análogos:

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição do indébito e indenização por danos morais – Improcedência – Contratação de empréstimo negada pela autora – Responsabilidade do banco que é de caráter objetivo, nos termos dos arts. 3º, § 2º, e 14 do CDC – Cerceamento de defesa, face ao julgamento antecipado da lide, não configurado – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços, consoante previsto no art. 6º, inc. VIII, de referido Código – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Regularidade das contratações não provadas – Súmula



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

479 do STJ – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Devolução em dobro do indébito – Cabimento – Ocorrência de dano moral também caracterizada – Autor que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil, não, contudo, na quantia pleiteada – Litigância de má-fé – Inocorrência – Procedência da ação que é de rigor – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1006452-19.2024.8.26.0438; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 24/01/2025; Data de Registro: 24/01/2025)

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral e material. Sentença de parcial procedência. (...). 6. Dano moral. Caracterizado o abalo no estado anímico, considerando as peculiaridades do caso e os descontos sobre benefício previdenciário destinado à subsistência do autor. Indenização arbitrada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com observação de que os juros de mora incidem a partir do fato danoso (Súmula 54 do STJ). 7. Sentença reformada para alterar os consectários da condenação. Recurso desprovido, com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1006345-74.2024.8.26.0405; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 25/11/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em conclusão, a r. sentença não merece reparo e deve ser integralmente mantida, por seus jurídicos fundamentos, acrescidos dos que vão aqui alinhados Majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da condenação.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”*. (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006)

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator