



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041377-04.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante IDALERIA MARIA CARVALHO DE OLIVEIRA (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: **Negaram provimento 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), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº. 1041377-04.2024.8.26.0224

Apelante: Idaleria Maria Carvalho de Oliveira

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Origem: Guarulhos – 5ª Vara Cível

Juíza: Larissa Boni Valieris

Voto nº. 7.620

Valor da causa: R\$ 65.155,60

Ajuizamento: 19/8/2024

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recurso somente da autora, visando à restituição dobrada e à majoração da indenização por dano moral. Desacolhimento. Restituição simples corretamente determinada. Dobra realmente indevida. Ausência de ofensa à boa-fé objetiva. Dano moral sequer caracterizado, para se falar em majoração. Impedimento, contudo, de reforma para pior. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da sentença a fls. 144-149, proferida na ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Idaleria Maria Carvalho de Oliveira contra Banco Mercantil do Brasil S/A, a qual julga parcialmente procedente a ação, nestes termos:

No caso em análise, diante da negativa da autora de ter firmado a contratação do empréstimo nos moldes apontados na inicial, cabia ao réu fazer comprovação em sentido oposto, à luz do disposto no

artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A esse respeito, verifico que o réu não produziu qualquer prova apta a demonstrar a efetiva contratação do aludido empréstimo. Seria indispensável, no mínimo, a juntada de elementos instrutórios, ainda que meramente indiciários, de tal modalidade de contratação, tais como identificação do terminal eletrônico utilizado, da operação, a data, horário e até imagens de câmera ou documentos de autenticação eletrônica (biometria facial da autora, por exemplo).

(...)

Cumprе registrar, ademais, que mesmo nos casos de fraude, os bancos respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, não se configurando a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II, Código de Defesa do Consumidor.

(...)

Desta feita, os débitos são inexigíveis e a quantia descontada deve ser devolvida à autora. Destaco que os valores devem ser devolvidos de forma simples, ante a ausência de má-fé da casa bancária.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, entendo-o devido, considerando que a fraude em aposentadoria gera danos morais.

(...)

Em relação ao valor do dano moral, este deve ser fixado com comedimento. O valor deve ser razoável, para evitar o enriquecimento sem causa e proporcionar o ressarcimento em virtude da lesão do direito fundamental violado. Conforme lição de Carlos Alberto Menezes Direito, a respeito da quantificação do dano moral, “os Juízes devem fixar a indenização com moderação, evitando o desprestígio de decisões que não guardam relação com a realidade da vida brasileira, no seu atual estágio de desenvolvimento econômico e social.” (Os direitos da personalidade e a liberdade de informação. Revista de Direito

Renovar, Rio de Janeiro, v. 23, p. 31-42, maio/ago 2002).

Por fim, a casa bancária defende que os valores depositados à autora devem ser restituídos. Da análise do extrato juntado pela ré às fls. 121/123, houve depósito de R\$ 26.581,94, R\$ 3.453,02, R\$ 910,00 e R\$ 1.680,00. Importante apontar que os três últimos valores foram abatidos da conta da autora (fl. 122), ou seja, restou depositado na conta da autora somente o primeiro valor R\$ 26.581,94.

A autora aponta que foram realizadas diversas transferências desconhecidas após o recebimento dos valores:

(...)

A soma de todas as transações realizadas, excetuando-se os valores assumidos pela autora (saques de R\$ 1.500,00 e R\$ 1.150,00), resulta em R\$ 15.407,83.

Veja, a autora recebeu R\$ 26.581,94, tendo sido transferidos aos fraudadores R\$ 15.407,84, ou seja, permaneceu na conta da autora a monta de R\$ 11.174,10, valor esse que deve ser restituído à casa bancária.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a demanda.

RESOLVO o mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. DECLARO inexigível o de empréstimo objeto desta lide.

CONDENO a ré a restituir os valores das parcelas descontadas do benefício da autora referente ao empréstimo objeto da lide, valor acrescidos de juros e correção monetária na forma do art. 389, parágrafo único, do CC/02, alterado pela Lei Federal nº 14.905 de 28 de junho de 2024, a partir de sua vigência. Quanto ao período anterior à entrada em vigor dessa lei, a condenação será acrescida de correção monetária a partir da data do pagamento e juros de mora

de 1% ao mês a partir da citação, a ser apurado em fase de cumprimento de sentença.

CONDENO o réu ao pagamento de R\$ 500,00 a título de danos morais. A atualização monetária deverá ser calculada pelo desde a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

data desta sentença (Súmula 362 do STJ). Os juros de mora são devidos desde a citação. Até a vigência da Lei nº 14.905/24 a atualização será pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros serão de 1% ao mês. A partir da vigência da norma, a atualização será pelo IPCA e os juros observarão a SELIC, deduzida a atualização.

Autorizo a compensação dos valores a receber com o valor que a autora deve restituir R\$ 11.174,10. Confirmo a tutela de urgência.

Em face da sucumbência, arcará o réu com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados estes em 10% do valor da condenação.

Fls. 152-156: Razões de apelação. Requer a reforma da sentença para majorar a indenização por danos morais para valor não inferior a R\$ 13.000,00, além da restituição dobrada dos valores indevidamente descontados.

Fls. 160-181: Contrarrazões. Afirma que a autora foi vítima de golpe de terceiros, tendo em vista que a apelante não foi abordada dentro das dependências do banco. Portanto, a responsabilidade somente é atribuída ao banco - ônus do banco - quando ficar evidenciado que a transação foi realizada de forma fraudulenta ou ocasionada por fragilidades em processos, produtos, serviços, canais, sistemas ou ambientes do banco, o que não é o caso em questão.

As operações foram firmadas mediante autenticação da senha pessoal e intransferível da parte apelante e, levando em consideração que somente a apelante detinha acesso à senha, não restam dúvidas quanto à regularidade das contratações e à inexistência de culpa do banco.

Assim, requer a manutenção da sentença.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, isento de preparo (JG), a apelante tem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

legitimidade (autora), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A autora pretende a majoração da indenização por danos morais e a restituição dobrada.

Contudo, posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou vexatória, não bastando situação de decepção, contrariedade, aborrecimento ou dissabor.

Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.

Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta da autora, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854 (dano moral *in re ipsa*).

Impende salientar que não há recurso do réu, apenas da autora, razão por que não se cogita de afastar a indenização concedida na sentença, diante da proibição de reforma para pior. Contudo, por óbvio, não se há falar em majoração.

É devida a determinação para devolução simples dos valores descontados, eis que esta Câmara tem seguido orientação pela não concessão da dobra, salvo quando ficar demonstrada ofensa à boa-fé objetiva por parte da instituição financeira, o que não é o caso.

Ante o exposto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, deixando-se de majorar verba honorária, na medida em que a sentença não condena a autora ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento dessa verba, para se cogitar de majoração.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR