



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000318024

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050237-91.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado MANOEL ASSUNÇÃO DE ASSIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12329

APELAÇÃO Nº 1050237-91.2024.8.26.0224

APELANTE: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

APELADO: MANUEL ASSUNÇÃO DE ASSIS

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais.

CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS. Contratação não comprovada. Ausência de apresentação de dados suficientes sobre as transferências bancárias. Reconhecida a falha na prestação do serviço do banco. Reconhecimento da inexigibilidade do débito e da inexistência da contratação.

DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Falha grave de segurança. Autor aposentado. Transferências e descontos de valores consideráveis. Dano moral reconhecido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Adequação.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. contra sentença de fls. 148/152 que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais, declarada a nulidade de todos os contratos e operações, com cancelamento definitivo e cessação dos descontos, e condenado o requerido a restituir R\$ 10.652,98 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais, reconhecida a sucumbência recíproca ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 3.000,00.

Alega a apelante, em síntese: i) o juízo de origem descaracterizou um contrato válido, devidamente assinado pela recorrida e confirmado mediante uso de senha pessoal e intransferível; ii) os contratos e transações foram realizados com senha de uso exclusivo da parte, além de seus dados e documentos pessoais, demonstrando clara manifestação de vontade e concordância com as operações; iii) a recorrida não juntou comprovantes das supostas diligências que afirmou ter feito junto ao apelante para evitar novos prejuízos, sendo sua demora e falta de ação determinantes para os danos alegados; iv) o boletim de ocorrência foi registrado somente dois meses após o fato, impedindo qualquer medida eficaz por parte do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco; v) a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando as transações contestadas ocorrem com uso do cartão original e da senha pessoal do correntista; vi) não houve ato ilícito do banco que justifique qualquer tipo de reparação; vii) a autora não comprovou o dano alegado, pois a única parcela descontada foi abatida do próprio empréstimo, sem impactar seu benefício; viii) deve ser aplicado o princípio da proporcionalidade, adequação e razoabilidade para reduzir o valor fixado a título de danos morais; ix) a repetição do indébito exige prova de erro ou coação, o que não ocorreu no caso; x) ficou caracterizada a culpa concorrente da autora, devendo o prejuízo decorrente do suposto golpe ser dividido entre as partes; xi) deve ser reconhecida a compensação de valores, para evitar enriquecimento sem causa da recorrida; xii) não se aplica a Súmula 479 do STJ, porque não se trata de fortuito interno do banco.

Recurso tempestivo, devidamente preparado, restando contrarrazoado.

É o Relatório.

Segundo a inicial, o autor é idoso, recebe mensalmente seu benefício previdenciário no valor de um salário mínimo no banco réu, sendo esta sua única fonte de renda. Passou a receber valores reduzidos em seus proventos e, ao procurar a agência bancária, foi informado sobre a realização de empréstimos bancários fraudulentos e diversas transações via PIX em seu nome. Os descontos referem-se a dois contratos de empréstimo, nº 000807356496 e nº 000807356495, ambos com 36 parcelas, iniciados em abril de 2024, além de seis transferências e saques via PIX realizados entre os dias 21 e 24 de fevereiro de 2024. Não utiliza aplicativos bancários e nunca cadastrou chaves PIX, tendo sido surpreendido com a utilização de seus dados por criminosos.

O requerido não se desincumbiu do ônus de provar (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil e artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) que as transações foram realizadas pelo autor.

que o autor contratou os empréstimos. Por sua vez, os logs e históricos juntados (fls. 110/111 e 143/144) não permitem a conferência segura das operações, ainda que o réu alegue terem sido realizadas com uso de senha. Não há dados concretos sobre a geolocalização em que realizada a contratação, dados biométricos ou a identificação do aparelho utilizado para as operações.

O réu afirma em suas razões que o autor admite ter repassado os dados e senhas para fraudadores após receber uma ligação telefônica (fls. 159/160), o que não foi alegado na inicial, a demonstrar que a parte ré não se ateu aos fatos relevantes da lide.

Os valores dos empréstimos creditados na conta foram imediata e sucessivamente repassados para terceiros desconhecidos (fls. 114), nada havendo a indicar que o autor tenha usufruído dos recursos depositados.

Assim, correta a declaração de inexigibilidade do débito e de inexistência da contratação, nos termos da sentença.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o réu responde objetivamente pelo vício do serviço e pelos danos dele decorrentes, que provêm do risco integral de sua atividade econômica, considerando-se que não demonstrou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do aludido artigo.

Os danos morais estão devidamente configurados. Houve severa lesão a direito da personalidade. Em razão dos empréstimos e das operações fraudulentas realizadas, foram descontados valores elevados da conta do autor, pessoa idosa e vulnerável, comprometendo significativamente o seu benefício previdenciário mensal, o que permite o reconhecimento de que houve dificuldade para sua manutenção e subsistência. Por sua vez, a indenização foi fixada em valor consentâneo ao caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

já decidiu esta Câmara:

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica c/c Pedido Indenizatório por Danos Materiais e Moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência do Banco. Mérito. Alegação de baixa de um dos contratos, provada unicamente por tela sistêmica, que não tem o condão de afastar o interesse de agir da Autora. Impossibilidade de convalidação dos contratos, em razão do depósito dos empréstimos apenas após determinação judicial. Assinaturas apostas nos contratos cujas falsidades foram atestadas por estudo pericial. Inexistência de manifestação de vontade por parte da Autora que torna inexistentes os negócios jurídicos. Responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, 'caput'). Fortuito interno relativo a fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do c. STJ). Dever de indenizar incontestemente, se provado o dano. Dano moral. Caracterização na hipótese. Consumidora aposentada. Incremento indevido em aproximadamente R\$150,00 em seus descontos por empréstimos que, por certo, lhe causaram dor psíquica. Sofrimento que supera o mero dissabor, ainda que não tenham perdurado por longa data. 'Quantum' indenizatório. Redução que se impõe, de R\$9.000,00 para R\$5.000,00, pois se mostra mais razoável e proporcional ao caso, ainda em observância a casos semelhantes julgados desta c. Câmara. Sentença reformada apenas para reduzir o 'quantum' da indenização por dano moral, mantida, no mais, com adoção dos seus fundamentos (RITJSP, art. 252). RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1001430-98.2021.8.26.0562; minha relatoria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023)

Por fim, majoro os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR