



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000272220

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065623-64.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelada JOSÉLIA HELENA DOS SANTOS GOMES DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

JAIRO BRAZIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1065623-64.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos

Apelante: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Apelada: Josélia Helena dos Santos Gomes de Lima (Justiça Gratuita)

Voto nº: 32.865

DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS. Sentença de procedência. Recurso do réu. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor e da súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça. Falha na prestação do serviço. Contratações negadas. Ausência de provas no sentido de corroborar a contratação. Ônus probatório que competia ao banco, ante a negativa de pactuação e divergências apontadas nos dados do contrato. DANO MORAL. Configuração. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano “in re ipsa”. Teoria do risco da atividade. Indenização corretamente fixada. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Devolução de rigor. Sentença mantida. Apelação não provida.

Vistos.

Ação declaratória cumulada com indenização por dano moral e devolução das parcelas descontadas, em virtude de contratação fraudulenta de empréstimos consignados e transações via Pix.

Em resposta, o réu defendeu a regularidade dos contratos e transações realizados de forma eletrônica, mediante uso de senha pessoal e intransferível. Transferiu a culpa pelo ocorrido ao próprio autor, de modo a implicar em excludente de responsabilidade por culpa exclusiva ou concorrente da vítima ou de terceiros. Discordou

do pedido de devolução de valores descontados, em especial de forma dobrada.

O juízo *a quo*, por sentença prolatada pelo MM. Juiz Thiago Zamariollo dos Santos, julgou a ação procedente para DECLARAR a inexistência de todos os contratos de empréstimo e das transações via PIX realizadas fraudulentamente na conta da Autora entre 18 e 25 de outubro de 2024, determinando o imediato cancelamento dos contratos e a cessação de quaisquer descontos vinculados a essas operações. CONDENAR o Réu à restituição do montante total desviado indevidamente da conta da Autora, no valor de R\$ 47.385,41 (quarenta e sete mil, trezentos e oitenta e cinco reais e quarenta e um centavos), corrigido monetariamente desde a data de cada transação e de cada desconto sobre o benefício previdenciário da Autora, e acrescidos de juros de mora desde a citação. CONDENAR o Réu ao pagamento de indenização por danos morais à Autora no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária desde a presente data e juros de mora a partir da citação. Condenado o banco ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o réu a pedir a reforma da sentença. Reitera a alegação de regularidade dos contratos de empréstimo consignado e demais transações, visto que realizados mediante uso de senha pessoal e intransferível. Afirma realizar constantes alertas sobre o golpe da *selfie*. Discorda da imputação da responsabilidade para o banco. Rechaça a alegação de dano moral e de devolução dos valores descontados. Pede a improcedência da ação ou a redução do valor arbitrado.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões ao recurso as folhas 293/300.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de relação de consumo.

Aplicáveis, pois, as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça.

Embora com a contestação, o réu tenha colacionado aos *prints* das supostas contratações, que poderiam demonstrar as pactuações impugnadas, o fato é que a autora, ao ofertar a réplica, afirmou não utilizar aplicativo bancário e tampouco operações via PIX, uma vez que somente realizava transações bancárias de modo presencial na agência.

O banco, por sua vez, não se desincumbiu do ônus de demonstrar que referidas operações estavam de acordo com o perfil da consumidora.

Nesse compasso, não cumpriu o ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, II, do Código de Processo Civil.

No tocante à declaração de inexistência de relação jurídica, procede a pretensão inicial, com o dever da instituição financeira de ressarcir o consumidor pelos valores indevidamente debitados de seu benefício, tal como determinado.

Tal entendimento decorre da teoria do risco da atividade.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelas fraudes praticadas por terceiros, no âmbito das operações bancárias, conforme disposto na Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Evidenciado os transtornos ocorridos, é cristalino que a instituição financeira foi negligente e é a única responsável por assim proceder.

Inegável que a apelada sofreu um abalo psicológico caracterizador de dano de natureza moral, ao se deparar com descontos em seu benefício.

Não se trata de situação comum ou que o homem médio deva suportar como simples incômodo. É, sim, fato apto a provocar prejuízo de ordem moral, para o qual, aliás, não se exige prova. É o bastante para caracterizar o dever de indenizar.

A contratação não consentida, com descontos indevidos e privação dos escassos recursos, não podem ser tidas como meros aborrecimentos ou simples dissabores. Tais acontecimentos traduzem situação de angústia e impotência do consumidor que, apesar de todo o seu esforço e tentativas, não conseguiu se ver restituído das importâncias que lhe foram indevidamente retiradas e teve que se submeter a arcar com sua subsistência com orçamento ainda mais reduzido do que o de costume.

Tais circunstâncias são geradoras de um *stress* acima do razoável e configuram dano moral, pois extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.

A falha na prestação do serviço pela instituição financeira evidenciou o dano moral causado, de modo a ser devida indenização respectiva.

O valor fixado na sentença em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) encontra-se correto e levou em conta as peculiaridades do caso e o caráter punitivo da medida, o poderio econômico da instituição financeira e os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, nenhum reparo há a ser feito.

A devolução dos valores descontados

indevidamente igualmente era de rigor.

A respeito:

“Apelação Empréstimo consignado - Ação declaratória c.c. indenizatória Sentença de acolhimento parcial dos pedidos. Incontroverso, nesta esfera recursal, o fato de tal negócio ter sido celebrado mediante fraude, em detrimento da autora. Prestações debitadas, pelo banco réu, do benefício previdenciário da demandante. Dano moral caracterizado, haja vista que, em razão dos descontos oriundos dos empréstimos fraudulentos, a autora se viu privada de parte importante de seu benefício previdenciário. Indenização arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 8.000,00, não comportando redução, sobretudo à luz da técnica do desestímulo. Irresignação que se acolhe parcialmente, apenas para que seja abatido do valor da condenação o produto do empréstimo que foi efetivamente creditado na conta da autora, como por ela própria admitido (CC, arts. 182 e 184). Deram parcial provimento à apelação.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002795-65.2017.8.26.0066, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, j. em 04/08/2020).

“APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação declaratória cumulada com devolução de valor e indenização por danos morais Sentença de procedência que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes com relação aos três empréstimos consignados descritos na inicial, além de ter condenado o réu na restituição das quantias descontadas indevidamente da folha de pagamento da autora e no pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) Inconformismo do réu adstrito à caracterização do dano moral Dano moral caracterizado. Autora que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros envolvendo a contratação de três empréstimos bancários. Necessidade de contratação de advogado para resolver um problema a que não deu causa, justificando, assim, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada no valor de R\$ 10.000,00 (dez

mil reais), que não comporta redução, porque observadas as particularidades do caso concreto, notadamente o fato de que a autora não logrou resolver o problema mesmo após ter diligenciado perante o Procon Sentença mantida Recurso não provido. ” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001626-47.2020.8.26.0063, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 23/10/2023).

“NULIDADE DE SENTENÇA - Não ocorrência - Possibilidade de julgamento antecipado da lide - Ausência de prejuízo correlata à falta de manifestação sobre documento. INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA E INDENIZAÇÃO - Desconto em proventos de aposentadoria - Contratação de empréstimo consignado negada, sem prova efetiva de sua ocorrência - Responsabilidade objetiva - Desídia da instituição financeira - Dano material ocorrente - Dano moral configurado, a decorrer do só fato - Valor da indenização mantido - Recurso desprovido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0022017-73.2013.8.26.0002, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. em 16/12/2015).

“BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos material e moral - Cerceamento de defesa - Não configuração - Controvérsia dirimida com provas documentais - Pedido expresso de restituição de valores, de forma que não há a nulidade da r. sentença por não configurada decisão “extra petita” - Preliminares rejeitadas - Cartão de conta corrente trocado quando da realização de operação junto a caixa eletrônico do requerido, localizado em hipermercado - Posterior utilização em terminais eletrônicos do requerido com saques e obtenção de empréstimos - Banco que alega culpa de terceiros e excludente pelo uso da senha pessoal e pelo golpe não ter ocorrido em suas dependências. Operações bancárias fora do perfil do correntista - Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479). De rigor a restituição dos valores debitados da fraude, mas por montante ora reduzido, e inexigibilidade dos três empréstimos fraudulentos com devolução dos

respectivos valores debitados a título de parcelas, bem como restituição de encargos incidentes sobre saldos devedores, observada sistemática prática de recomposição (...). Ação procedente em parte, mantidos os consectários do decaimento - Sentença parcialmente modificada - Recurso em parte provido, com observação.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007330-83.2014.8.26.0020, rel. Des. José Wagner De Oliveira Melatto Peixoto, j. em 27.6.2017).

“LEGITIMIDADE PASSIVA - Dano moral e material - Golpe da troca de cartões - Caixa eletrônico instalado no interior de hipermercado - Transações realizadas na conta corrente do consumidor - Hipermercado que sede o espaço onerosamente para a instalação das máquinas de autoatendimento e com isso obtém proveito econômico - Responsabilidade solidária nos termos do artigo 7º, Código de Defesa do Consumidor - Legitimidade passiva: - O hipermercado que sede onerosamente espaço para a instalação de caixas eletrônicos de autoatendimento e, com isso, obtém proveito econômico, deve ser responsabilizado solidariamente pela fraude sofrida por correntista no interior de seu estabelecimento, vítima do golpe de troca de cartões, uma vez que é responsável pela segurança de seus consumidores. DANO MORAL - Transações bancárias realizadas por terceiros - Falha no sistema de segurança da instituição financeira - Desconto indevido de valores depositados em conta corrente - Indenização - Cabimento - Danos morais demonstrados na espécie: É de rigor a reparação dos danos morais causados à correntista em razão dos transtornos advindos de operações de saque fraudulentas, a partir de falha do sistema de segurança da instituição financeira, haja vista que as consequências danosas superam e muito a noção de mero aborrecimento. DANO MORAL - Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito - Enriquecimento indevido da parte prejudicada - Impossibilidade - Razoabilidade do quantum indenizatório: A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da

parte prejudicada. - Bem por isso, diante da fixação da indenização por danos morais com observância ao princípio da razoabilidade, mantém-se a respeitável sentença recorrida. - RECURSO DO BANCO ITAÚ NÃO PROVIDO. - RECURSO ADESIVO DO AUTOR NÃO PROVIDO. - RECURSO DA COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO NÃO PROVIDO.” (TJSP, 13ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1018339-55.2015.8.26.0554, Rel. Des. Nelson Jorge Júnior, j. em 18/04/2018).

“RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MORAIS - SAQUES INDEVIDOS EM CONTA CORRENTE – NÃO RESTITUIÇÃO PELO BANCO DO ÚLTIMO VALOR SACADO INDEVIDAMENTE DA CONTA DA CLIENTE - DANOS MORAIS DEMONSTRADOS - Infere-se dos autos que houve reiteração do fato, não sendo demonstradas pelo Banco as providências tomadas quando da ocorrência do primeiro saque indevido Não houve, ademais, embora tenha sido assinado um instrumento entre as partes, a devida devolução do último valor sacado indevidamente, inferindo-se do exame dos autos que restou à autora não apenas um mero dissabor, mas efetivos transtornos, angústia, com a alteração do seu bem-estar, o que caracteriza o dano de natureza moral - Valor da indenização por danos morais que deve ser arbitrado em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo fixado em R\$ 15.000,00, corrigidos monetariamente desde a publicação do Acórdão (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora de 1% ao mês que devem incidir desde a citação, observando-se que se trata de responsabilidade contratual - Recurso da autora provido” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000466-44.2014.8.26.0597, Rel. Des. Luiz Arcuri, j. em 28/10/2014).

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).

“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).

Destarte, nos termos do parágrafo 11, do artigo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso, majorados os honorários advocatícios na forma da fundamentação.

Jairo Brazil
Relator