



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000305591**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086383-81.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado AILTON DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 1086383812025**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FRAUDE EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VIA ANTECIPAÇÃO DE SAQUE-ANIVERSÁRIO DO FGTS. NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, conforme pacificado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, fundamentando-se na teoria do risco do empreendimento e na configuração do fortuito interno.

2. É nulo o contrato de empréstimo quando a instituição financeira não demonstra a regularidade da manifestação de vontade do consumidor, especialmente diante de graves discrepâncias cadastrais no dossiê de contratação digital, como endereço e telefone estranhos ao domicílio do autor.

3. A restituição em dobro dos valores indevidamente descontados da conta vinculada ao FGTS é impositiva, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, visto que a cobrança indevida consubstancia conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da natureza do elemento volitivo do fornecedor (Tema 929 do STJ).

4. A compensação de valores pretendida pelo banco é inviável quando demonstrado que o consumidor não auferiu qualquer proveito econômico do crédito depositado, tendo sido vítima de engodo estruturado por fraudadores que desviaram o numerário imediatamente após a liberação.

5. O dano moral decorre da privação de verba de natureza alimentar e do transtorno extraordinário causado pela falha de segurança do banco, porém o montante indenizatório deve ser balizado pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, justificando-se a redução da condenação de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, em consonância com os parâmetros desta Corte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 148/153) prolatada pela MM. Juíza MONICA DI STASI, da 3ª VARA CÍVEL DO FORO CENTRAL DA COMARCA DA CAPITAL, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de rescisão contratual cumulada com restituição de valores e indenização por danos morais para: (i) declarar a nulidade do contrato de empréstimo

consignado número 000506231479; (ii) condenar o banco réu à repetição dobrada do indébito, com correção monetária e juros moratórios desde cada desembolso; e (iii) condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescidos de juros de mora desde o primeiro desconto indevido e correção monetária a partir do arbitramento. A decisão fundamentou-se na responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha de segurança que permitiu a fraude, aplicando a inversão do ônus da prova e reconhecendo a natureza alimentar dos recursos subtraídos do FGTS. Os embargos de declaração opostos pelo banco, que alegavam omissão quanto à necessidade de compensação do valor creditado ao autor, foram rejeitados por decisão de fls. 172, sob o fundamento de que a via eleita não se prestava à correção de suposto erro no julgamento, mantendo-se a sentença em sua integralidade.

Sustentam as razões recursais (fls. 175/184) que a respeitável sentença deve ser reformada pois: 1. A contratação foi realizada de forma regular, mediante autoatendimento com certificação digital, o que comprovaria a manifestação de vontade do apelado; 2. A instituição financeira agiu sob o manto do erro justificável, pois seus sistemas de segurança não indicavam irregularidades, inexistindo má-fé que justifique a repetição em dobro; 3. É imprescindível a compensação do valor de R\$ 15.294,17 efetivamente creditado na conta do autor, sob pena de enriquecimento sem causa do consumidor, conforme o artigo 884 do Código Civil; 4. O ocorrido não ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, não restando configurado o dano moral indenizável; 5. Alternativamente, o quantum indenizatório deve ser reduzido para patamar condizente com a razoabilidade; 6. Os honorários advocatícios fixados em 15% são excessivos diante da simplicidade da causa, devendo ser minorados para 10%. O apelante reitera que o crédito saiu de sua esfera patrimonial para a do autor, independentemente de transferências subsequentes realizadas por este a terceiros.

Foram oferecidas contrarrazões.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

### **1. Da nulidade do contrato e da falha na prestação de serviço**

A controvérsia central gravita em torno da validade de um contrato de mútuo bancário vinculado à modalidade de saque-aniversário do Fundo de Garantia do Tempo de

Serviço (FGTS), cujas parcelas são descontadas anualmente de forma direta do saldo fundiário do trabalhador. O autor, porteiro noturno com rendimentos modestos, afirma ter sido ludibriado por agentes que, sob o pretexto de oferecerem uma cota de consórcio imobiliário, utilizaram seus dados para operacionalizar um empréstimo bancário junto ao Banco Mercantil sem o seu consentimento livre e esclarecido.

No âmbito do Direito do Consumidor, rege a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, calcada no risco do empreendimento e na vulnerabilidade do destinatário final dos serviços. A legislação consumerista, em seu artigo 14, estabelece que o fornecedor responde pelos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, independentemente de culpa. No cenário contemporâneo de digitalização bancária, essa responsabilidade adquire contornos ainda mais rígidos, pois a facilidade de contratação "a um clique" deve ser acompanhada por mecanismos de segurança igualmente robustos e infalíveis.

A análise do dossiê de contratação digital apresentado pelo banco apelante (fls. 114 a 119) revela inconsistências que infirmam a tese de regularidade da operação. Nota-se que o endereço atribuído ao contratante na proposta ("Rua Treze de Junho, Cuiabá, MT") e o telefone com código de área 65 são totalmente alheios à realidade fática do autor, que reside e trabalha na cidade de São Paulo. A instituição financeira, ao processar um empréstimo de valor considerável (R\$ 15.910,87), negligenciou o dever de conferência básica de dados, permitindo que um perfil flagrantemente dissonante da base cadastral do consumidor fosse utilizado para formalizar a avença.

A falha de segurança é intrínseca ao serviço quando o banco não detém ferramentas capazes de detectar que a contratação está sendo operada por terminal remoto estranho e com dados divergentes. Portanto, a declaração de nulidade do contrato nº 000506231479 é medida imperativa, por ausência de consentimento válido do consumidor. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos materiais e morais – empréstimo digital com garantia de SAQUE-ANIVERSÁRIO FGTS – FRAUDE COMPROVADA – Contratação realizada mediante dispositivo, sistema operacional e geolocalização incompatíveis com os do consumidor – Selfie divergente – alteração de dados cadastrais por terceiros – Falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexistência do contrato e inexigibilidade do débito –

Restituição simples – EAREsp 600.663/RS – DANO MORAL CONFIGURADO – Manutenção do quantum – Juros moratórios a partir do evento danoso – Súmula 54 do STJ – Preliminares afastadas – Sentença mantida – Honorários majorados (art. 85, § 11, CPC) - RECURSO IMPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1013609-69.2024.8.26.0009; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2026; Data de Registro: 10/03/2026).

(2) DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. CONTRATAÇÃO DIGITAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NULIDADE DOS CONTRATOS. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. [...] (2) As provas evidenciam a ocorrência de fraude, demonstrada por inconsistências nos dados de geolocalização, IP, número telefônico e biometria facial utilizados nas contratações digitais. (3) A fragilidade dos mecanismos de segurança do banco caracteriza falha na prestação do serviço e fortuito interno. (4) A cobrança de valores decorrentes de contratos inexistentes viola a boa-fé objetiva, autorizando a repetição do indébito em dobro. (5) O desconto indevido em benefício previdenciário de natureza alimentar, aliado à negativação indevida do nome da autora, configura dano moral in re ipsa. (6) O valor fixado a título de indenização por danos morais mostra-se razoável e proporcional, atendendo às funções reparatória e pedagógica da condenação. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1005537-28.2024.8.26.0451; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Piracicaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2026; Data de Registro: 25/02/2026).

## **2. Da repetição do indébito em dobro**

O apelante insurge-se contra a condenação à restituição dobrada, alegando erro justificável e ausência de má-fé. Todavia, tal tese encontra-se superada pela jurisprudência vinculante do Superior Tribunal de Justiça. No julgamento dos Embargos de Divergência no AREsp 676.608/RS (Tema 929), a Corte Especial do STJ fixou que a repetição em dobro prescinde do elemento volitivo (má-fé ou dolo), bastando que a cobrança indevida configure

conduta contrária à boa-fé objetiva.

No caso em apreço, o banco efetuou saques no saldo de FGTS do autor (natureza alimentar) com base em um contrato eivado de fraude grosseira, cujos sinais de ilegalidade eram perceptíveis se houvesse diligência mínima no tratamento de dados. A negligência profunda na verificação da identidade do contratante e a manutenção das cobranças mesmo após a ciência do vício consubstanciam violação flagrante à boa-fé que deve reger as relações de consumo. Não há "engano justificável" quando a instituição lucra com a expansão de crédito digital desprovida de travas de segurança adequadas. Assim, mantém-se a sentença no ponto em que determinou a repetição em dobro dos valores indevidamente subtraídos (R\$ 5.331,49 e R\$ 323,99), bem como de eventuais parcelas debitadas no curso da lide. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação revisional de contrato bancário c.c. repetição de indébito. Empréstimo pessoal. Abusividade dos juros remuneratórios reconhecida na sentença, capítulo não devolvido. Controvérsia limitada à forma da restituição e à verba honorária. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação da tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no EAREsp 676.608/RS (TEMA 929), segundo a qual a DEVOLUÇÃO EM DOBRO não exige prova de má-fé subjetiva, bastando a violação à boa-fé objetiva e ausente engano justificável. Contratos celebrados após 30/03/2021. Incidência da dobra. Honorários advocatícios. Percentual arbitrado na origem insuficiente, não refletindo o grau de zelo e complexidade do trabalho desenvolvido. Majoração para 15%, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observada a gratuidade concedida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1007931-67.2025.8.26.0032; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2026; Data de Registro: 10/03/2026).

### **3. Da inviabilidade da compensação de valores**

O pedido subsidiário de compensação do montante creditado na conta do autor (R\$ 15.294,17) é matéria de intensa controvérsia, porém, no contexto específico destes autos, deve ser rejeitado. Embora o banco tenha comprovado a transferência para a conta do autor no Banco Itaú, restou cabalmente demonstrado que o consumidor foi vítima de uma fraude triangular conhecida como "golpe do consórcio".

O autor foi induzido a acreditar que o valor creditado era um resgate lícito de

seu próprio FGTS para servir de entrada em um consórcio da "Reserva Administradora". Sob essa falsa percepção, e seguindo instruções dos fraudadores, o autor transferiu o valor integral imediatamente ao Sr. Esequiel Gomes da Silva Junior, cujas atividades foram posteriormente suspensas por ordem judicial por envolvimento em estelionato. O autor não teve qualquer proveito econômico da quantia liberada pelo banco apelante; ao contrário, foi utilizado como conta de passagem para o êxito da empreitada criminoso.

Compensar tais valores significaria impor ao consumidor o prejuízo final de uma fraude que só ocorreu por culpa da fragilidade sistêmica da instituição financeira. O risco operacional do banco engloba a liberação de numerário a terceiros fraudadores, não podendo o ônus dessa falha ser transferido à vítima hipossuficiente. A compensação pressupõe que as partes sejam reciprocamente credoras e devedoras de dívidas líquidas e vencidas, o que não ocorre quando o "crédito" originário é fruto de ato nulo e não gerou enriquecimento ao autor. O banco, querendo, deve buscar o regresso contra os fraudadores identificados na cadeia de eventos. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR NÃO CONHECIDO. [...] 1. A instituição financeira deve comprovar a regularidade da contratação quando impugnada pelo consumidor. 2. A restituição em dobro do art. 42, parágrafo único, do CDC independe de má-fé quando a cobrança decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva. 3. Não cabe compensação quando o valor creditado não ingressou na esfera patrimonial do consumidor. Dispositivos relevantes: CPC, arts. 105, 368, 373, II; CDC, arts. 6º, VIII, e 42, parágrafo único; CF, art. 5º, XXXV; CC, arts. 368 e 884; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência relevante: STJ, EAREsp 676.608/RS”. (TJSP; Apelação Cível 1001858-15.2024.8.26.0097; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Buritama - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/02/2026; Data de Registro: 23/02/2026).

#### **4. Dos danos morais: redução do quantum indenizatório**

A ocorrência do dano moral é inequívoca e independe de prova do prejuízo extrínseco (*in re ipsa*) nas hipóteses de privação de verba alimentar fundiária decorrente de fraude. O autor, homem simples que exerce a função de porteiro, viu o seu saldo de FGTS, reserva de vida acumulada ao longo de anos de trabalho, ser comprometido por uma

garantia fiduciária de R\$ 41.416,10 com vencimento até 2033. A angústia de ver suas economias "sequestradas" e a necessidade de percorrer delegacias e agências da Caixa Econômica Federal para contestar débitos indevidos geram abalo psicológico que ultrapassa o mero dissabor.

Contudo, no que concerne à fixação do valor indenizatório, assiste razão ao apelante em sua pretensão minoratória. A indenização por danos morais deve ser fixada com base na dupla função: compensar a vítima pelo mal sofrido e punir o agressor para que não reincida na conduta, sempre observando a vedação ao enriquecimento sem causa.

O valor de R\$ 10.000,00 arbitrado na origem mostra-se excessivo, comportando redução ao patamar de R\$ 5.000,00, o que guarda maior aderência aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando que, embora grave a falha, não houve negatização do nome do autor em órgãos de proteção ao crédito. Dessa forma, a indenização deve ser reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor este que cumpre a função lenitiva e pedagógica sem desbordar para a punição desmedida. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA DE EMPRÉSTIMO. ANTECIPAÇÃO DE SAQUE-ANIVERSÁRIO DO FGTS. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] As rés não se desincumbiram do ônus de provar a regularidade da contratação, invertido nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. [...] O valor de R\$ 5.000,00 revela-se proporcional e razoável, atendendo às funções compensatória e pedagógica. [...]”. (TJSP; Apelação Cível 1028540-12.2024.8.26.0451; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Piracicaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026).

## **5. Dos honorários advocatícios e ônus sucumbenciais**

O apelante pleiteia a redução dos honorários advocatícios de 15% para 10%. No entanto, não lhe assiste razão. O percentual fixado na r. sentença observa os parâmetros do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, sendo condizente com a importância da causa, o tempo de tramitação e o zelo demonstrado pelos patronos do autor, que atuaram de forma diligente em réplicas substanciais e manifestações probatórias. A fixação acima do mínimo legal justifica-se pela natureza consumerista da lide, que exige combate constante a teses defensivas padronizadas de grandes instituições financeiras.

Pela sucumbência mínima do autor (apenas no tocante ao valor da indenização  
Apelação Cível nº 1086383-81.2025.8.26.0100 -Voto nº 1086383812

moral), as custas e despesas processuais permanecem integralmente sob responsabilidade do réu, nos termos do parágrafo único do artigo 86 do CPC e da Súmula 326 do STJ. Neste sentido:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS [...] HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS – Sentença que arbitrou os honorários em 15% sobre o valor da condenação – Pretensão do réu de redução da verba honorária. INADMISSIBILIDADE: Percentual fixado na sentença que se mostra condizente com a natureza da causa, observando-se também os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1010341-84.2025.8.26.0554; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2026; Data de Registro: 09/03/2026).

Termos em que se provê em parte o recurso interposto pelo Banco Mercantil do Brasil S/A, tão somente para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se a r. sentença em todos os seus demais termos e fundamentos, inclusive quanto à declaração de nulidade do contrato, à repetição em dobro dos valores descontados e aos honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação.

Em atenção ao trabalho adicional realizado em grau recursal, deixo de majorar os honorários previstos no artigo 85, § 11, do CPC, uma vez que o provimento parcial do recurso impede a aplicação da norma, que se destina apenas aos casos de rejeição integral do apelo.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).