



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000416896

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043573-44.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante OTAVIO RODRIGUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR

relator

Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.997 --

Apelação Cível n. 1043573-44.2024.8.26.0224

Apelante: Otavio Rodrigues da Silva

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S.A.

Comarca: Guarulhos - 8ª Vara Cível

Juiz de Direito: Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira

Disponibilização da sentença: 18.12.2024

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – COMPROVAÇÃO – INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO -DANO MORAL – CABIMENTO.

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Inocorrência – Razoabilidade do quantum indenizatório fixado:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e ser pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

– Bem por isso, à luz do princípio da razoabilidade, o valor arbitrado na origem deve ser majorado.

RECURSO PROVIDO

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 205/209, que **JULGOU PROCEDENTE** os pedidos formulados na Ação declaratória c.c repetição de indébito e pedido indenizatório que Otavio Rodrigues da Silva move contra Banco Mercantil do Brasil S.A, para DECLARAR a inexistência da relação jurídica entre as partes com relação aos contratos de n.º 000807684227, 910002065559, 910002065560, 0066913580001 e 0066913570001, descritos na exordial, bem como para **CONDENAR** a parte ré a suspender e a devolver os valores descontados indevidamente do benefício da autora, que serão apurados

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

em fase própria, com aplicação de juros legais desde o primeiro desconto indevido (evento danoso súmula 54 STJ) e correção monetária de acordo com a Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o efetivo prejuízo (súmula 43 STJ), assim como a pagar indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com aplicação de juros legais desde o primeiro desconto indevido (evento danoso súmula 54 STJ) e correção monetária de acordo com a Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a publicação da presente sentença até o efetivo pagamento (súmula 362 STJ). Condenada, ainda, a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação.

Inconformado **apela o autor** (fls. 212/217), postulando a majoração da indenização pelos danos morais sofridos e dos honorários. Diz que o valor arbitrado é insuficiente para recomposição dos danos morais sofridos; os fatos têm evidente gravidade pois efetuadas três contratações de empréstimos consignados no benefício previdenciário do autor, que é idoso. Afirma que os valores descontados afetaram o seu sustento e subsistência. Assevera que o autor é pessoa idosa, humilde que usa aparelho celular analógico e não smartphone, jamais teria contratado via celular; não possui chave "pix" cadastrada e mesmo diante de tudo isso, os fatos ocorreram. Defende que a violação de sua conta bancária, vinculada a seu benefício, lhe causou intranquilidade, estresse, sensação de vulnerabilidade e exposição. Diz que a indenização não tem como função apenas a reparatória, como também a inibitória e por isso pretende a majoração para R\$ 15.000,00. Pretende a majoração dos honorários para 20% da condenação, que melhor se adequaria ao caso em epígrafe.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O recurso é tempestivo e isento de preparo em razão da gratuidade concedida (fls. 56) e fica recebido, nesta oportunidade, também no efeito suspensivo, por não se enquadrar a presente hipótese dentre aquelas elencadas no art. 1.012, § 1º, do Código de Processo Civil.

O réu apresentou resposta ao recurso (fls. 221/231), postulando o seu não provimento.

É o relatório.

I. Trata-se de Ação declaratória c.c repetição de indébito e pedido indenizatório que Otavio Rodrigues da Silva move contra Banco Mercantil do Brasil S.A, na qual alega que é aposentado por idade (NB 163.124.563-2), recebendo o valor líquido de R\$ 2.221,46 a título de benefício, em conta bancária vinculada à instituição financeira ré. Ocorre que, em meados de julho do presente ano, o autor ao analisar seu extrato bancário, foi surpreendido com contratação de empréstimos consignado e cartão de crédito consignado, aos quais nunca anuiu, tampouco autorizou, bem como transações via PIX que desconhece. Afirma que foram realizados, ainda, empréstimos consignados no 13º salário, referentes aos anos de 2025 e 2026. Assevera que, logo após o primeiro empréstimo consignado, foram realizadas diversas transferências via PIX, todas desconhecidas, e, inclusive, seus destinatários, nos valores de: R\$ 81,97, R\$ 199,00, R\$ 250,00, R\$ 1.105,60, R\$ 1.268,50, R\$ 3.560,00, R\$ 2.780,00, R\$ 250,00, R\$ 10,00 e R\$ 100,00, todas entre os dias 28 e 29 de maio. Requer a declaração de inexistência de relação jurídica quanto aos empréstimos consignados, contratos n. 000807684227 (R\$ 5.877,33), 910002065559 (R\$ 508,00) e

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

910002065560 (R\$ 417,00), e a consequente inexigibilidade dos débitos dos respectivos contratos. Requer a declaração de inexistência de relação jurídica quanto aos cartões de crédito consignados, contratos n.0066913580001 e 0066913570001, e consequentemente determinar seu cancelamento, sem prejuízo de determinar a liberação da margem consignável. Requer, por fim, a condenação ao pagamento em dobro dos valores indevidamente descontados. Requer, por fim, a condenação ao pagamento do valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de danos morais.

Após a contestação (fls. 70/100) e réplica (fls. 176/187), foi proferida a r. sentença contra a qual manejado o presente apelo que merece provimento.

II. Cumpre registrar que a ocorrência de fraude, inexigibilidade do débito e a caracterização do dano moral não foram objeto de recurso, restando superadas tais questões.

As instituições financeiras desempenham papel vital na economia ao garantir a estabilidade financeira, com serviços como seguros e gestão de risco (protegendo a economia contra choques e incertezas); facilitam o fluxo de capital, auxiliando a direcionar o dinheiro de poupadores e investidores para aqueles que precisam de recursos para consumo e investimento e protegem os correntistas, que não mais precisam "guardar dinheiro no colchão" e contam com as instituições para fazê-lo. Evidente que os bancos são remunerados para isso e muito bem remunerados, especialmente em países como o Brasil. Assim, cabe aos bancos implementarem medidas de segurança para proteger os recursos que os clientes lhes confiaram. No caso, o autor é uma pessoa idosa (77 anos, fls. 18); com simplicidade demonstrada pelo uso de aparelho celular

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

simples (fls. 188/189) e quanto a isto é relevante apontar que o tipo de aparelho utilizado pelo autor é um modelo *Lenoxx CX 906*¹ que não é *smartphone* e não permite a instalação de quaisquer aplicativos ou a navegação na rede mundial de computadores.

No sítio do Banco Mercantil² há o vídeo informando como o cliente pode baixar os aplicativos e consta que após efetuar o *download* do aplicativo, basta incluir o número a agência e conta, e o usuário já pode aproveitar os serviços que incluem: investimentos; tomada de empréstimos, inclusive consignados, extratos etc. Em nenhum momento daquele vídeo consta que é exigido a senha ou o pré-cadastro do aparelho na agência do cliente ou “selfie” que garanta a identidade do cliente. Se o banco opta por ter um nível de segurança desta monta, facilitando a ação de fraudadores, não pode se furtar a responder pelos danos que eventualmente forem causados.

Destarte, salutar apontar que o autor sequer chave “pix” possui. Transações efetuadas por um idoso que nunca usou *smartphone*, que não possui chave “pix”, deveriam ter chamado a atenção dos sistemas de segurança do banco. O consumidor, recebe aposentadoria modesta (pouco mais de R\$ 2 mil) e com ela sobrevive; a contratação de empréstimos com parcelas que comprometem sobremaneira sua renda, lhe causou dissabores.

O autor, pessoa idosa, teve de se descolar para uma delegacia de polícia para noticiar os fatos às autoridades; teve de procurar advogado e ingressar com a presente ação e apesar de os fatos terem ocorrido em julho de 2024, a cessação dos descontos somente

¹ [Celular Lenoxx CX906 Dual Chip Preto](#)

² [Tudo o que você encontra no aplicativo Mercantil: guia completo!](#)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

ocorreu após a tutela ter sido concedida em agravo de instrumento (fls. 166/167).

No tocante à fixação da quantia atribuída a título de danos morais, é forçoso reconhecer que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

O valor fixado na sentença (R\$ 5.000,00) mostra-se insuficiente a reparar a vítima do evento danoso dessa monta e desestimular condutas do mesmo jaez pela instituição financeira, por isso majora-se para **R\$ 8.000,00**, valor mais adequado. Anote-se que referido valor não tem o condão de gerar enriquecimento ilícito de quem quer que seja.

III. Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso**, nos termos do voto.

Majoram-se os honorários advocatícios recursais em favor do advogado do apelante, previstos no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, para 15% do valor atualizado da causa, observada com relação ao autor a gratuidade da justiça.

Respeitadas as decisões dos tribunais

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --