



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2026.0000268374

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1000341-19.2023.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante/apelado EDSON FERNANDO FRIZANCO, é apelado/apelante COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDIMOTA - SICOOB CREDIMOTA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**MIGUEL PETRONI NETO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Voto n. 52536

Apelação n. 1000341-19.2023.8.26.0417

Comarca de Paraguaçu Paulista

Apelantes: **EDSON FERNANDO FRIZANCO e COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDIMOTA – SICOOB CREDIMOTA**

Apelados: os mesmos

Juiz de Direito Dr. Luciano Antônio de Andrade

**21ª Câmara de Direito Privado**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. PIX REALIZADOS MEDIANTE FRAUDE. MOVIMENTAÇÃO ATÍPICA. DEVER DE CUIDADO NÃO OBSERVADO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ. REPETIÇÃO EM DOBRO DEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL DECORRENTES DE TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS DA CONTA-CORRENTE DO AUTOR, APÓS FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. O AUTOR ALEGA MOVIMENTAÇÕES NÃO AUTORIZADAS EM SUAS CONTAS BANCÁRIAS. REQUER A CONDENAÇÃO DA RÉ EM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES TRANSFERIDOS.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS VIA PIX E (II) A POSSIBILIDADE DE REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. NÃO HÁ CERCEAMENTO DE DEFESA, POIS A INQUIRÇÃO DE TESTEMUNHA NÃO ALTERARIA OS FATOS DEMONSTRADOS NOS AUTOS. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, E A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO É EVIDENTE.

4. A REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS É CABÍVEL, CONFORME O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, DEVIDO À INOBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA.

5. DANO MORAL CONFIGURADO PELA TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE VALOR SUBSTANCIAL EM COMPARAÇÃO COM AS MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. RECURSO DO AUTOR PROVIDO E DO RÉU DESPROVIDO. AÇÃO JULGADA PROCEDENTE PARA DETERMINAR A REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS E CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 10.000,00.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS É OBJETIVA. 2. A REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS É



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DEVIDA QUANDO HÁ INOBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 487, I; ART. 370; ART. 371.

CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ART. 37, § 6º; ART. 192.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1029687-20.2023.8.26.0577, REL. DES. DÉCIO RODRIGUES, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 1º/12/2025.

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1022431-75.2024.8.26.0032, REL. DES. FÁBIO PODESTÁ, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 15/12/2025.

1:- Trata-se de ação de indenização por danos materiais e moral decorrentes de transferências indevidas da conta-corrente do autor. Adota-se o relatório da r. sentença, *in verbis*:  
*“Trata-se de ação de indenização por fraude praticada por terceiros e dano moral ajuizada por EDSON FERNANDO FRIZANCO em face da COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDIMOTA - SICOOB CREDIMOTA, relatando que, no dia 14/07/2022, após receber uma ligação telefônica, constatou movimentações não autorizadas em suas contas bancárias mantidas no Banco Bradesco (agência 0404, conta corrente 43.707-7) e no Sicoob Credimota (agência 3190, conta corrente 8.508-1). Foram realizadas 2 transferências via PIX do Banco Bradesco para sua conta no Sicoob, nos valores de R\$ 3.190,00 e R\$ 3.574,00. Após esses depósitos, foram realizadas 3 transferências da conta do Sicoob para CPFs desconhecidos, nos valores de R\$ 2.790,00, R\$ 3.140,00 e R\$ 3.573,00, totalizando R\$ 9.503,00 em prejuízos. O autor procurou atendimento administrativo no dia seguinte (15/07/2022), sendo orientado pela funcionária Michele a fazer boletim de ocorrência. Afirma que o banco se recusou a fornecer documentos e informou que conseguiu recuperar apenas R\$ 0,01 do valor fraudado. Requer a condenação da ré em danos morais no valor de R\$ 10.000,00 e devolução em dobro dos valores transferidos (R\$ 19.006,00). Juntou documentos nas fls. 10/26. Decisão de fl. 35 indeferiu os benefícios da justiça gratuita. Citada, a ré apresentou contestação nas fls. 43/70, suscitando preliminares de ilegitimidade ativa (alegando que o titular das contas é a pessoa jurídica EDSON FERNANDO FRIZANCO-ME, CNPJ 17.659.499/0001-46), chamamento ao processo do Banco Bradesco S/A e ilegitimidade passiva. No mérito, a ré argumenta culpa exclusiva do requerente, sustentando que o autor teria fornecido voluntariamente suas senhas bancárias após atender ligação de número desconhecido, alegando que a ligação inicial foi recebida no telefone fixo da empresa (não no celular onde estava o aplicativo bancário) e que o sistema da cooperativa exige duas senhas distintas (8 dígitos para acesso e 6 dígitos para confirmação de operações), sendo*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*impossível a violação sem o fornecimento dessas informações pelo próprio usuário. Contesta também a existência de danos morais e a possibilidade de repetição em dobro, argumentando que não houve falha na prestação de serviços e que o PIX transfere a responsabilidade para os clientes/particulares. Juntou documentos nas fls. 71/130. Réplica nas fls. 134/137. Intimadas as partes, a ré pugnou pela produção de prova testemunhal (fls. 141/144). Termo de audiência na fl. 170, conciliação restou infrutífera. Vieram conclusos. É o relatório”.*

A r. sentença julgou parcialmente procedente o pedido inicial. Consta do dispositivo: *“Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTES em parte os pedidos, para condenar a ré ao ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 9.502,99, de forma simples, corrigido monetariamente desde a data da realização das transferências pelo índice INPC até 29/08/24, quando então será o IPCA, sem prejuízo dos juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 29/08/24, quando então passará incidir a SELIC. De toda forma deverá se adotar a sistemática dos parágrafos do art. 406 do CC/02. Considerando a sucumbência recíproca, condeno cada parte ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios recíprocos, os quais arbitro em 10% (dez por cento) do valor da condenação. Com o Trânsito em Julgado, providencia a z. Serventia os procedimentos previstos nas Normas de Serviços da CGJ para o arquivamento. Nesse particular, adverte-se ao responsável pelo arquivamento que, nos termos do art. 1098 das NSCGJ, deverá verificar se houve o regular recolhimento das custas eventualmente devidas, inclusive no caso de existência de parte beneficiária da gratuidade de justiça (§5º), podendo-se valer das orientações contidas no Comunicado 951/2023. Feita a cobrança por meio de ato ordinatório e não havendo o pagamento no prazo de 60 dias, fica desde já autorizada a expedição de certidão para inscrição do débito na dívida ativa da Fazenda Estadual. P.I.C. Paraguaçu Paulista, 22 de setembro de 2025”.*

Apela o requerente, pretendendo a reforma da r. sentença, asseverando que a ré deve ser condenada à repetição em dobro dos valores indevidamente debitados de sua conta, bem como ao pagamento de indenização pelo dano moral perpetrado (fls. 188/199).

Apela a cooperativa ré, aduzindo, em síntese, cerceamento de defesa decorrente da não inquirição de testemunha que comprovaria que o autor forneceu dados sigilosos para acesso à sua conta bancária, razão pela qual não tem responsabilidade pelos fatos narrados na exordial,



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tratando-se o caso de fortuito externo (fls. 204/222).

O recurso foi processado e contrarrazoado (fls. 229/238 e 240/244).

### **É o relatório.**

2:- Não há que se falar em cerceamento de defesa. A inquirição de testemunha não tem o condão de infirmar os fatos demonstrados nos autos, inexistindo justificativa para sua tomada. A instrução processual realizada mostra-se suficiente ao desate da lide.

É certo que, como preconiza o artigo 370, do Código de Processo Civil de 2015:

*“Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito.*

*Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias”.*

Ademais, reza o artigo 371 do mesmo diploma legal:

*“Art. 371. O juiz apreciará a prova constante dos autos, independentemente do sujeito que a tiver promovido, e indicará na decisão as razões da formação de seu convencimento”.*

O artigo 371, acima reproduzido, expressa a regra do livre convencimento do juiz, segundo a qual ele deve formar a sua convicção racional e motivadamente à luz dos autos.

O pedido de improcedência está alicerçado no descumprimento da parte autora e na ausência de responsabilidade da parte requerida no tocante aos fatos narrados, os quais são incontroversos, afigurando-se despicienda a inquirição da parte requerente.

A análise sobre os fatos narrados e a documentação produzida permite concluir pela desnecessidade da realização de quaisquer outras provas, como se verá a seguir.



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3:- Não é incomum que ocorram fraudes em sistemas bancários informatizados, seja com apresentação de documentos falsificados, seja com clonagem de cartão e de senha. As teses comumente apresentadas pelas instituições financeiras sobre a inviolabilidade de seus sistemas não comportam guarida, até porque desprovidas de comprovação nos autos, como se verifica no caso ora em análise.

Por conseguinte, a alegação do autor de que não incorreu nos débitos descritos na exordial tem, pois, aparência de verdadeiro, de verossímil.

E, ainda que tenha o autor fornecido a sua senha a terceiros, mediante engodo comumente conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, a responsabilidade da ré não pode ser afastada.

Daí porquanto não comporta guarida a alegação de cerceamento de defesa.

A respeito do tema objeto deste recurso, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio do Enunciado 14, que assim dispõe:

*“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, **falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ”* (grifo nosso).

Exame dos extratos colacionados a fls. 13/16 permite concluir que as transações realizadas na conta-corrente do autor são atípicas, mormente em se considerando os montantes correspondentes e o lapso temporal entre estas.

Ademais, a responsabilidade da instituição financeira ré, no caso dos autos, é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse mesmo sentido, importante a transcrição da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

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

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento bancário criou para a abertura de contas.

Ao caso aplica-se a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

O legislador constituinte (artigo 192) equiparou os serviços bancários à categoria de “*serviço público*”, razão pela qual se aplicam às instituições financeiras a teoria do risco profissional, modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

O Colendo Supremo Tribunal Federal adotou esta teoria já em 1942, por ocasião do julgamento do Recurso Extraordinário nº 3.876/SP, que deu ensejo à Súmula 28, que preconiza a responsabilidade civil dos bancos com fundamento na teoria do risco profissional pelo pagamento de cheque falsificado. Assim também o parágrafo único, do artigo 39, da Lei do Cheque (Lei nº 7.357/1985).

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

teria razão a instituição financeira ré.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem elas sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

*“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister”* (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, pág.259).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, cujo proceder está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, não se podendo sequer cogitar de ilegitimidade passiva por culpa exclusiva de terceiro.

Inevitável, portanto, o ressarcimento do valor indevidamente debitado.

Em princípio, quando o usuário de PIX efetua transferência bancária em favor de terceiro desconhecido, por liberalidade, utilizando seu aplicativo e senha de segurança, está agindo com culpa exclusiva, tendo em vista que o banco apenas permitiu que a operação bancária pretendida e solicitada fosse concretizada, de forma que não se vislumbra, em tal hipótese, a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário e com isso é afastada qualquer responsabilidade da instituição financeira, nos moldes do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Contudo, não é o caso em análise. Muitas das vezes os criminosos só conseguem acesso a dados sensíveis dos clientes e informações sigilosas em razão da inobservância pelas



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituições bancárias quanto às normas de segurança que devem criteriosamente implementar e seguir, a fim de evitar que clientes sejam lesados. Para isso o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução nº 4.753/2019 com o fito de normatizar e controlar a abertura de novas contas bancárias.

Da apreciação da referida Resolução, em seu art. 2º, extrai-se que:

*“As instituições devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”.*

O Pix foi criado pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 6 de agosto de 2020, com base no art. 10, inciso IV, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, no art. 10 da Lei nº 10.214, de 27 de março de 2001, nos arts. 6º, 7º, 9º, 10, 14 e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, na Resolução nº 4.282, de 4 de novembro de 2013, no Comunicado nº 32.927, de 21 de dezembro de 2018, e no Comunicado nº 34.085, de 28 de agosto de 2019.

Essa Resolução veio com um Anexo para regulamentá-la que define as características dessa forma de pagamento e do recebimento de valores, consoante se vê nos arts. 4º e 4-A, do Anexo que dizem:

*“Art. 4º. O PIX abrange, relativamente às modalidades de arranjos de pagamento estabelecidas nas normas vigentes sobre arranjos de pagamento, os arranjos classificados quanto ao seu propósito, ao relacionamento dos usuários finais com a instituição participante e à abrangência territorial, como: (Redação do caput dada pela Resolução DC/BACEN Nº 181 DE 25/01/2022, com efeitos a partir de 01/02/2022).*

*I - de compra, baseado em conta de depósito e doméstico;*

*II - de compra, baseado em conta de pagamento pré-paga e doméstico;*

*III - de transferência, baseado em conta de depósito e doméstico; e*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*IV - de transferência, baseado em conta de pagamento pré-paga e doméstico.”*

*“Art. 4º-A. Além do disposto no art. 4º, são admitidas, no âmbito do Pix, transações entre conta de depósito ou conta de pagamento pré-paga e:*

*I - conta transacional, de que trata o art. 3º, inciso VI, alíneas "b" e "e"; ou (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN Nº 42 DE 19/11/2020).*

*II - conta transacional de que trata o art. 3º, inciso VI, alíneas "c" e "d", desde que:*

*a) o detentor da conta de que trata o caput não seja uma instituição financeira ou instituição de pagamento; e*

*b) a transação não possa ser caracterizada como transferência de reservas entre as instituições financeiras ou de pagamento.”*

O art. 32 do Anexo ao disciplinar os deveres dos participantes, diz que:

*“Art. 32. Os participantes do PIX devem:*

*I - cumprir o disposto neste Regulamento;*

*II - zelar pela imagem, a integridade e a segurança do PIX;*

*III - reportar ao Banco Central do Brasil, caso tome conhecimento da existência de fatos que possam comprometer a imagem, a integridade e a segurança do PIX;*

*IV - ofertar a iniciação e o recebimento de PIX para todos os usuários finais, caso enquadrados na modalidade provedor de conta transacional;*

*V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do PIX decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação do inciso dada pela Resolução DC/BACEN Nº 147 DE 28/09/2021, efeitos a partir de 16/11/2021)”.*

Como visto, incidem ao caso os incisos II, III e V, que pregam, respectivamente, que os participantes devem zelar pela imagem, a integridade e a segurança do Pix; reportar ao Banco Central do Brasil, caso tomem conhecimento da existência de fatos que possam comprometer a imagem, a integridade e a segurança do Pix e responsabilizar-se por fraudes decorrentes de falhas nos



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares.

Como já dito, o Enunciado 14, da Seção de Direito Privado definiu expressa e inequivocamente qual medida deve ser adotada para coibir as fraudes envolvendo operações bancárias como Pix, sob pena de responsabilização da instituição financeira: a observação da movimentação realizada pelo correntista, com bloqueio a se verificar atipicidade.

Quando se verificam transações inusuais (considerando-se não só os valores, mas também as datas e horários das realizações) devem as instituições financeiras procederem ao bloqueio das ferramentas para a realização de operações bancárias suspeitas, tais como aquelas descritas na exordial.

4:- No que tange aos descontos realizados no benefício previdenciário da autora, incumbe à instituição financeira ré repeti-los e em dobro.

O entendimento predominante é de que a repetição em dobro prevista no parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor tem incidência quando há demonstração de má-fé, ou ainda, inobservância ao princípio da boa-fé objetiva.

A questão foi consolidada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUITA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.*

[...]

*13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.*

[...]. Modulação dos efeitos:

*Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão” (EAREsp. n. 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe de 30/3/2021, grifo nosso).*

No caso em comento, conclui-se que o desconto das parcelas do contrato bancário que a parte requerente não formalizou, enseja o reconhecimento da inobservância ao princípio da boa-fé objetiva.

A propósito do tema, esta Câmara assim vem decidindo:

*“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por danos morais. Empréstimos consignados. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira. Ausência de demonstração de que o autor contratou o empréstimo de nº 06627664-3. Falha na prestação do serviço caracterizada. Súmula 479 do STJ e Tema 466 - Sistema de Recursos Repetitivos - do STJ. Cobrança indevida de dívida inexistente. Repetição em dobro do indébito devida, conforme Tema 929/STJ. Recurso do autor. Conjunto probatório robusto quanto à regularidade do contrato de nº 34065971-3. Existência de dano moral indenizável. Quantum indenizatório*



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Majoração para R\$ 10.000,00. Juros de mora. Incidência da Súmula 54 do STJ. Sentença modificada no que tange ao valor da indenização e, no mais, confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Sucumbência recíproca mantida. Recurso do autor parcialmente provido e não provido o do banco” (TJSP, Apelação Cível 1029687-20.2023.8.26.0577, rel. Des. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 1º/12/2025).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de procedência – APELAÇÃO DO RÉU – Parcial admissibilidade do pedido de reforma – Preliminar de prescrição rejeitada – Réu que não desincumbiu do ônus probatório de comprovar a regularidade das contratações questionadas pelo autor – Prova técnica preclusa, porquanto a instituição financeira não recolheu os honorários periciais – Falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC) – Inexistência de supressio – Manutenção da devolução dos valores descontados indevidamente, em dobro, conforme orientação do C. STJ contida nos Embargos de Divergência nº 1.413.542/RS – Danos morais cognoscíveis in re ipsa, diante dos descontos em conta de recebimento de verba de caráter alimentar – Quantum indenizatório que comporta redução para R\$ 5.000,00 – Precedentes desta C. Câmara – Honorários de sucumbência que não comportam redução – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP, Apelação Cível 1022431-75.2024.8.26.0032, rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 15/12/2025).*

Destarte, adotando-se entendimento majoritário da Câmara, a repetição em dobro dos valores deve se dar a partir dos indevidos descontos realizados a partir de 30/3/2021.

5:- Subsiste a questão da ocorrência —ou não— do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.*

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

Cabe deixar certo que ao caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297, do STJ). O proceder do réu está a merecer reprimenda, consoante previsto no artigo 14, do referido diploma legal.

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pelo banco. Resta-lhe, portanto, o dever de indenizar pelo dano extrapatrimonial experimentado pela parte autora.

Destarte, tendo a requerente verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com os indevidos débitos em sua conta-corrente, em valores significativos em comparação com aqueles comumente verificados, em ilicitude verificada na conduta da instituição financeira ré, mormente no que tange ao dever de cuidado e não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve ela responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

6:- Quanto ao montante a se estabelecer a título de indenização por dano moral,



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexiste regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que o incite a rever seu procedimento, evitando a reincidência na prática do ilícito.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, na fixação do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o montante pretendido a título de indenização (fls. 08) afigura-se apropriado.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso do autor e nega-se ao do réu para, julgando-se procedente a ação:

- a) determinar que a repetição dos valores indevidamente debitados na conta bancária do autor se dê em dobro, observados os consectários legais determinados pela r. sentença;
- b) condenar a instituição financeira ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir da citação, pois se trata de responsabilidade civil contratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Arcará ainda a instituição financeira integralmente ré com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 20% sobre o proveito econômico obtido pelo requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório), nos termos dos § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

**MIGUEL PETRONI NETO**  
Relator